

OPINNÄYTETYÖ

Määttä Susanna

Tiina Ronkainen 2012

ROVANIEMEN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA
Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**ROVANIEMEN MATKAILUALUEEN
TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN**

Susanna Määttä
Tiina Ronkainen

2012

Toimeksiantaja: Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke

Jenni Laine, Matti Liimatta ja Marja Tolonen-Martikainen

Hyväksytty 2012

Työ on luettavissa Theseuksessa.

Matkailun
koulutusohjelma

Tekijä

Susanna Määttä
Tiina Ronkainen

Vuosi 2012

**Toimeksiantaja
Työn nimi**

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke
Rovaniemen matkailualueen turvallisuuden kehittäminen

Sivu- ja liitemäärä

58 + 4

Tämän toiminnallisen opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, millaisella turvallisuussuunnitelmalla voisi kehittää Rovaniemen matkailualueen turvallisuutta sekä alueella tehtävän turvallisuustyön laatua. Selvitystyössä olennaista oli selvittää alueen turvallisuustyön nykytila sekä löytää parannusehdotuksia matkailualueen turvallisuuteen.

Selvityksen toimeksiantajana toimi Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke. Tämän hankkeen tavoitteena on tuottaa turvallisuussuunnitelmat Lapin kymmenelle matkailualueelle. Näistä viidelle turvallisuussuunnitelmat toteutettiin KOTA-opinnäytetyöprosessimme aikana. Keskeistä prosessissa oli yhteistyö muiden opinnäytetyöntekijöiden kanssa, ja yhteistyötä tehtiin sekä orientaatiopohjan luomisessa että haastatteluiden toteuttamisessa. Kaikkien alueiden yhteinen orientaatioperusta syvenyy turvallisuuden ja turvallisuustyön määritelmiin, Lapin turvallisuusverkoston malliin, ennakointiin ja riskien- sekä kriisinhallintaan.

Opinnäytetyömme aineisto kerättiin marras-joulukuussa 2011 puolistrukturoitujen teemahaastatteluiden avulla. Haastatteluiden kohderyhmäksi valittiin Rovaniemen matkailualueen palveluntuottajien, viranomaisien, oppilaitoksien ja järjestöjen edustajia. Meidän työssämme aineistona on käytetty 20:tä haastattelua, joiden pohjalta laadittiin turvallisuussuunnitelman runko. Selvitystyön tuotoksen eli turvallisuussuunnitelman rungon on tarkoitus ohjeistaa ja antaa suuntaviivat Rovaniemen matkailualueen turvallisuustyölle ja kehittämiselle.

Selvityksen perusteella turvallisuussuunnitelma tulee toteuttaa eri muodoissa, jotka voivat vaihdella kohderyhmä tarpeiden mukaan perinteisestä paperiversiosta elämyksellisiin koulutustilaisuuksiin. Turvallisuussuunnitelman tulisi sisältää tietoa matkailualueesta ja tulevaisuudesta. Lisäksi suunnitelmaan pitää kirjoittaa pelisäännöt alueen turvallisuussuunnittelulle, kriisiviestinnälle sekä yhteiselle riskienhallinnalle. Aineiston tuloksien perusteella turvallisuussuunnitelman jalkauttamisen pääpainon tulee olla mielenkiintoisessa ja tarpeellisessa sisällössä ja toteutuksen sekä päivityksen vastuu verkostolla.

Avainsanat

Lapin malli, matkailun turvallisuus, Rovaniemi, turvallisuussuunnitelma

Muita tietoja

Työhön liittyy turvallisuussuunnitelma -luonnos

Author	Susanna Määttä Tiina Ronkainen	Year	2012
Commissioned by	Tourism Safety and Security System in Lapland		
Subject of thesis	Developing tourism Safety and Security in Rovaniemi region		
Number of pages	58 + 4		

The aim of this functional thesis was to clarify, what kind of safety plan could improve the safety and quality of safety work in the Rovaniemi tourism region. An essential element was to find out what is the present state of safety work and find improvement proposals.

The commissioner of this thesis was Tourism Safety and Security System in Lapland. The commissioner aims to create regional tourism safety plans for ten tourism regions of Lapland. Frameworks for five safety plans have been made through the KOTA thesis project. An essential element of this thesis project was co-operation with other students in the KOTA thesis project. The theoretical section and interviews of this thesis were made in co-operation with other thesis authors. The theoretical section presents basic knowledge of safety, safety work, forecasting of risks, risk management and crisis management. It also presents the description of Lapland safety network model.

The qualitative research data of this thesis was collected by half structured theme interviews. The target group of interviews were tourism entrepreneurs, authorities, municipalities, educators and tertiary sector representatives of the Rovaniemi tourism region. The total number of interviews was 20 interviews. The analysis of the research data was conducted according to the original themes and the results were used to develop the framework of the regional safety plan. The aim of the framework is to make guidelines on how to actualise and develop the safety work.

Based on the results of this study, the safety plan should have several forms depending on the target group's needs. The safety plan should include knowledge of the Rovaniemi tourism region and its future. Guidelines concerning regional safety work, crisis communication and common risk management are relevant contents in the safety plan. It was noted by the interviewees that the safety plan needs an interesting and relevant content. For the continuance of the safety work, it is important that the implementation and updating are done by the representatives of the safety network.

Key words	Lapland safety network model, Rovaniemi, safety plan, tourism safety
Special remarks	The thesis includes a framework of safety plan.

SISÄLLYSLUETTELO

KUVIOLUETTELO

1 JOHDANTO	2
2 ROVANIEMEN MATKAILUALUE.....	5
3 MATKAILUALUEKOHTAINEN TURVALLISUUSUUNNITTELU	7
3.1 MATKAILUN TURVALLISUUS	7
3.2 LAPIN MATKAILUN TURVALLISUUDEN VERKOSTOMALLI	9
3.2.1 <i>Matkailun turvallisuuden arvoketjumalli.....</i>	<i>9</i>
3.2.2 <i>Lapin verkostoitumismalli.....</i>	<i>11</i>
3.3 TURVALLISUUSJOHTAMINEN MATKAILUALUEELLA	13
3.4 MATKAILUN TURVALLISUUDEN ENNAKOINTI	17
3.4.1 <i>Matkailun turvallisuuden ennakkoinnin prosessi ja menetelmät.....</i>	<i>19</i>
3.4.2 <i>Matkailualueen turvallisuuden toimintaympäristöstä havaittavia, ennakkointiin liittyviä tekijöitä ja ilmiöitä</i>	<i>20</i>
3.4.3 <i>Ennakkoinnista skenaarioihin</i>	<i>24</i>
3.5 MATKAILUALUEEN RISKIENHALLINTA.....	24
3.6 MATKAILUALUETASOINEN KRIISINHALLINTA	27
3.6.1 <i>Aluetasoinen kriisiviestintä osana kriisinhallintaa</i>	<i>29</i>
3.6.2 <i>Kriisijohtaminen osana matkailualueen toimintaa</i>	<i>34</i>
4 SELVITYKSEN TOTEUTUSPROSESSI.....	36
5 AINEISTON TULOKSIEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	38
5.1 ALUEELLISEN TURVALLISUUSUUNNITTELUN LÄHTÖKOHTA	38
5.2 TURVALLISUUSUUNNITELMAN MUOTO	39
5.3 TURVALLISUUSUUNNITELMAN SISÄLTÖ	40
5.3.1 <i>Matkailualueen tulevaisuudenkuvat</i>	<i>41</i>
5.3.2 <i>Turvallisuussuunnittelun pelisäännöt</i>	<i>42</i>
5.3.3 <i>Rovaniemen matkailualueen toimijat</i>	<i>43</i>
5.3.4 <i>Turvallisuus riskit ja niiden dokumentointi matkailualueella</i>	<i>45</i>
5.3.5 <i>Kriisiviestintä – Kuka sanoo, mitä sanoo ja miten sanoo.....</i>	<i>47</i>
5.4 TURVALLISUUSUUNNITELMAN JALKAUTTAMISSUUNNITELMA	48
5.5 TURVALLISUUSUUNNITELMAN TOTEUTUS, PÄIVITYS JA VASTUUALUEJAKO	48
5.6 TULOKSIEN LUOTETTAVUUS	50
6 POHDINTA	51
LÄHTEET.....	53
LIITTEET... ..	58

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Verkostoituminen yrityselämässä	8
Kuvio 2. Arvoketjumalli	10
Kuvio 3. Yritysturvallisuuden osa-alueet	14
Kuvio 4. Riskienhallinnan osa-alueet	26
Kuvio 5. Yrityksen kriisiviestintäketju Lapin Safarit	30
Kuvio 6. Rovaniemen matkailualueen verkosto	44

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme aihe on Rovaniemen matkailualueen turvallisuustyön selkeyttäminen. Lähtökohta oli, että palvelutarjoajilla, viranomaisilla ja muilla alueen toimijoilla oli kaikilla omat turvallisuuskäytännöt ja dokumentointimallit. Rovaniemen matkailualueen turvallisuustyö kaipasi yhtenäistämistä ja alueen toimijat yhteistyön parantumista.

Tavoitteena oli tehdä aluekohtainen turvallisuussuunnitelman runko, joka antaa alueen matkailutoimijoille ja viranomaisille yhteisen käsityksen siitä miten Rovaniemen matkailun turvallisuutta tulisi ylläpitää, toteuttaa, suunnitella ja kehittää. Työn aikana kartoitettiin turvallisuuden nykytila ja saatiin siihen parannusehdotuksia. Tavoitteena oli, että rungosta muodostuvasta turvallisuussuunnitelmasta saadaan käytännönläheinen, joka on helppo jalkauttaa Rovaniemen alueen toimijoiden käyttöön.

Rovaniemellä sijaitseva Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti (MTI) kehittää matkailun turvallisuutta hankekokonaisuuksien avulla. Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimi ESR-rahoitteinen Lapin turvallisuusjärjestelmä -hanke, jonka tavoitteena on parantaa Lapin matkailun turvallisuustilannetta. Lapissa matkailun turvallisuutta kehitetään laaja-alaisena verkostoyhteistyönä ja turvallisuusjärjestelmää toteutetaan neljällä hankekokonaisuudella. Rovaniemi on ollut mukana hankkeessa alusta alkaen ja toiminut vuosina 2009–2011 pilottialueena ensimmäisen ”Koulutus, verkosto ja ennakointi” -hankekokonaisuuden osalta. Vuonna 2010 alkoi toinen ”Tutkimus- ja kehitysverkosto” -hankekokonaisuuksien osio, johon tämä opinnäytetyö on sidoksissa. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2012.)

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeen ensimmäisessä vaiheessa järjestettiin Rovaniemellä ja Sallassa turvallisuuden pilottihankkeet ja Lapin alueella tehtiin kartoitus turvallisuussuunnitelman tarpeesta. Pilottihankkeessa sekä kartoituksessa selvisi, että Lapissa on tarve matkailualuekohtaisille turvallisuussuunnitelmille. Lapin matkailu turvallisuusjärjestelmä -hankkeen meneillään olevassa toisessa vaiheessa tuotetaan kymmenelle matkailualueelle turvallisuussuunnitelmat. Näillä kymmenellä aluekohtaisella turvallisuussuunnitelmalla on merkitystä niin paikallisesti, kansallisesti kuin kansainvälisesti. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2012.) Aluekohtaisia

turvallisuussuunnitelmia olisi tarkoitus pystyä hyödyntämään valtakunnallisesti.

Viidelle Lapin matkailualueelle turvallisuussuunnitelmien rungot toteutettiin Kokemuksesta Oppimalla Tulevaisuuden Avaimet (KOTA) -opinnäytetyöprosessin aikana. Prosessiin osallistui meidän lisäksi seitsemän muuta Rovaniemen ammattikorkeakoulun restonomi-opiskelijaa. Turvallisuussuunnitelmia työstivät Levin, Sallan, Utsjoen ja Meri-Lapin -matkailualueille Niina Lampela, Laura Jussila, Annu Tarkiainen, Heidi Turtinen, Henry Valle, Toni Junes ja Tiina Kivilahti.

Prosessin aikana järjestettiin säännöllisesti KOTA -tutoriaaleja, joissa turvallisuusasiantuntijat pitivät luentoja, jokainen pari esitteli tuloksia ja opinnäytetyöryhmä työsti yhteistä orientaatioperustaa. Tutoriaalit toteutettiin ongelma-perustaisen oppimisprosessin eli Problem Based Learning -prosessin (PBL) mukaisesti. Lähtökohtana meidän osallistumiselle oli kiinnostus turvallisuusasioihin, opinnäytetyöprosessin erilaisuus sekä mahdollisuus verkostoitua matkailualueen toimijoiden kanssa.

Meidän työemme rajautuu Rovaniemen alueen matkailun turvallisuussuunnitelman runkoon. Tällä selvityksellä pyrimme vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisella turvallisuussuunnitelmalla voisi kehittää matkailualueen turvallisuutta ja turvallisuuden laatua?
- Mitä aluekohtainen turvallisuussuunnitelma tulisi sisältää?
- Minkälaisessa muodossa turvallisuussuunnitelman tulisi olla?
- Miten turvallisuussuunnitelma saadaan mahdollisimman laajaan jakeluun Rovaniemen matkailualueella?
- Kuka voisi olla vastuussa Rovaniemen matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?

Opinnäytetyömme aineisto kerättiin marras-joulukuussa 2011 puolistrukturoitujen teemahaastatteluiden avulla. Haastatteluiden kohderyhmäksi valittiin Rovaniemen matkailualueen palveluntuottajien, viranomaisten, oppilaitoksien ja järjestöjen edustajia. Meidän työssämme aineistona on käytetty 20:tä haastattelua. Aineisto analysoitiin esittämällä aineistolle selvityskysymykset,

joiden perusteella pystyimme määrittelemään turvallisuussuunnitelman rungon. Turvallisuussuunnitelman on tarkoitus ohjeistaa ja antaa suuntaviivat Rovaniemen matkailualueen turvallisuustyölle ja kehittämiselle. Turvallisuussuunnitelmaa on tarkoitus viedä eteenpäin Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeen, sekä matkailualueen toimijoiden yhteisessä työpajassa toukokuussa 2012.

2 ROVANIEMEN MATKAILUALUE

Rovaniemi on historian saatossa syntynyt kahden suuren joen risteykseen ja nämä suuret joet, Kemi- ja Ounasjoki, ovat tuoneet ihmisiä Rovaniemelle jo 1800-luvulta lähtien. (Visit Rovaniemi 2011a). Vuonna 1938 Rovaniemestä tuli kaupunki ja vuonna 2006 Rovaniemen ja Rovaniemen maalaiskunnan yhdistyessä muodostui Rovaniemestä pinta-alaltaan Euroopan suurin kaupunki. Ihmisiä Rovaniemellä asuu noin 60 000, joka tarkoittaa 7,9 asukasta neliökilometriä kohden. (Visit Rovaniemi 2011c.)

Hyvän saavutettavuutensa vuoksi Rovaniemestä alkoi muodostua vilkas kauppa- ja kohtaamispaikka. (Visit Rovaniemi 2011a.) Tänä päivänä Rovaniemellä vierailee joka vuosi yli 500 000 matkailijaa, joista yli 52 prosenttia on ulkomaalaisia. Matkailijoiden sesonkiaika sijoittuu talveen, eli marras-huhtikuulle, jolloin 60 prosenttia matkailijoista saapuu Rovaniemelle. Jouluna 2011 Rovaniemen lentokentälle laskeutui 192 tilaus- sekä erikoislentoa tuoden mukanaan noin 50 000 matkailijaa. (Visit Rovaniemi 2011b.) Rovaniemelle suuntautuvien matkojen tarkoitus on vapaa-ajan matkailu (Rovaniemi 2006, 24). Suurin syy saapua Rovaniemelle on Joulupukki, mutta myös ohjelmapalveluiden tarjoamat aktiviteetit vetävät matkailijoita Rovaniemelle. Suosituimmat aktiviteetit ovat talviaktiviteettejä, kuten moottorikelkkailu, hiihto, poro- ja huskysafarit sekä talviajokoulut. (Visit Rovaniemi 2011b.)

Matkailun ydintoimijoita alueella ovat matkatoimistot, Destination Management Companies eli DMC-yritykset, majoitusliikkeet, ohjelmapalveluyritykset, tilausliikenne ja käyntikohteet. DMC-yrityksiä alueella on noin kymmenen kappaletta, jotka hoitavat asiakkaiden matkajärjestelyt kohteessa. Näistä kolme yritystä muodostavat selkeästi suurimman liikevaihdon. Nämä yritykset ovat myös laajentaneet toimintaansa muualle Lappiin ja osa on laajentanut tarjontaansa majoituspalveluihin. (Rovaniemen matkailu ja markkinointi–Rovaniemen kaupunki 2006, 7.) Rovaniemi tarjoaa matkailijalle useita majoitumisvaihtoehtoja. Rovaniemellä toimii lukuisia hotelleja, hostelleja, matkustajakoteja, mökkejä sekä huoneistoja. Talviaikaan Rovaniemen alueella voi majoittua myös Lumihotellissa tai iglussa. Kesämatkaajille tarjolla on myös leirintäalueita. (Visit Rovaniemi 2011d.) Vuonna 2011 Rovaniemen majoituskapasiteetti oli 3 600 vuodepaikkaa. (Visit Rovaniemi 2011e).

Rovaniemen matkailustrategia on valmistunut vuonna 2006. Matkailustrategian lähtökohtana on ollut Rovaniemen matkailupalvelujen laadun korostaminen. Strategian periaatteena on kestävä kehitys, jolloin matkailun vaikutus ympäristöön ja paikalliskulttuuriin yhdessä matkailun taloudellisten vaikutusten kanssa otetaan huomioon kehittämiskohteissa. Tavoitteena on lisätä matkailijamääriä alueella ja tarjota heille yksilöllisiä palveluja. (Rovaniemen matkailu ja markkinointi–Rovaniemen kaupunki 2006 6, 21, 38.)

Rovaniemellä on potentiaalia kasvattaa edelleen alueen joulu- ja talvimatkailua. Haastavaa on kuitenkin yritysten riippuvuus matkanjärjestäjistä. Kilpailuttaminen joulutuotteista ja kasvavat vaatimukset tuovat omat haasteensa matkailun toimijoille. Nykyisille jakeluteille kaivataankin uusia, suoria jakeluteitä. Sesonkivaihtelut alueella ovat huomattavat, kesämatkailu ei ole kehittynyt riittävästi mikä näkyy matkailijoiden lyhyinä viipymisinä alueella. Kesämatkailijoiden vähyys näkyy ohjelmapalvelujen kysynnässä ja majoitusten alhaisessa hintatasossa kesän osalta. Sesonkivaihteluiden tasaantuminen vaatii matkailupalvelujen tuotekehitystä ja olemassa olevien tuotteiden tuoteistamista. (Rovaniemen matkailu ja markkinointi–Rovaniemen kaupunki 2006 6, 21, 38.) Matkailu strategian mukainen kasvu tuo myös haasteita Rovaniemen matkailualueen turvallisuuden kehittymiselle.

3 MATKAILUALUEKOHTAINEN TURVALLISUUSUUNNITTELU

3.1 Matkailun turvallisuus

Matkailun turvallisuuden käsitettä voidaan tarkastella eri näkökulmista, jolloin ymmärretään turvallisuuden laajuus käsitteenä. Matkailun turvallisuuden lähtökohta on matkailijan ja alueella toimivien organisaatioiden turvallisuus. (Iivari 2010, 37.)

Lappiin matkustava asiakas arvioi turvallisuutta erityisesti liikenteen, majoituksen tai muun matkailun liiketoimintaketjuun sisältyvän tuotteen tai palvelun osalta. Matkanjärjestäjät ja paikalliset yritykset ovat puolestaan huolissaan erityisesti sopimuksista, oikeusasioista tai vakuutuksista. Kunnat puolestaan huolehtivat muun muassa palveluiden saatavuudesta ja infrastruktuurin toimivuudesta. Yhteiskunta asettaa turvallisuudelle vaatimuksia, joita sekä kunnallinen taso että organisaatiot toteuttavat. Tärkeintä on kuitenkin se, että yhteisenä päämääränä on matkailun turvallisuuden häiriöttömyys. (Iivari 2010, 37.)

Turvallisuus on ihmisen tärkeimpiä tarpeita (Maslow 1987, 15). Asiakkaalle turvallisuuden tunne on tärkeää palveluprosessin toteutumisen kannalta, koska asiakkaan ikimuistoiset kokemukset ja elämykset eivät toteudu turvatomassa toimintaympäristössä. Viestinnän kautta yksittäisten asiakkaiden kokemuksista syntyy mielikuvia koko matkailualueesta. Tästä syystä voi käydä niin, ettei matkailija tule asiakkaaksi, jos hän olettaa toiminnan olevan turvatonta.

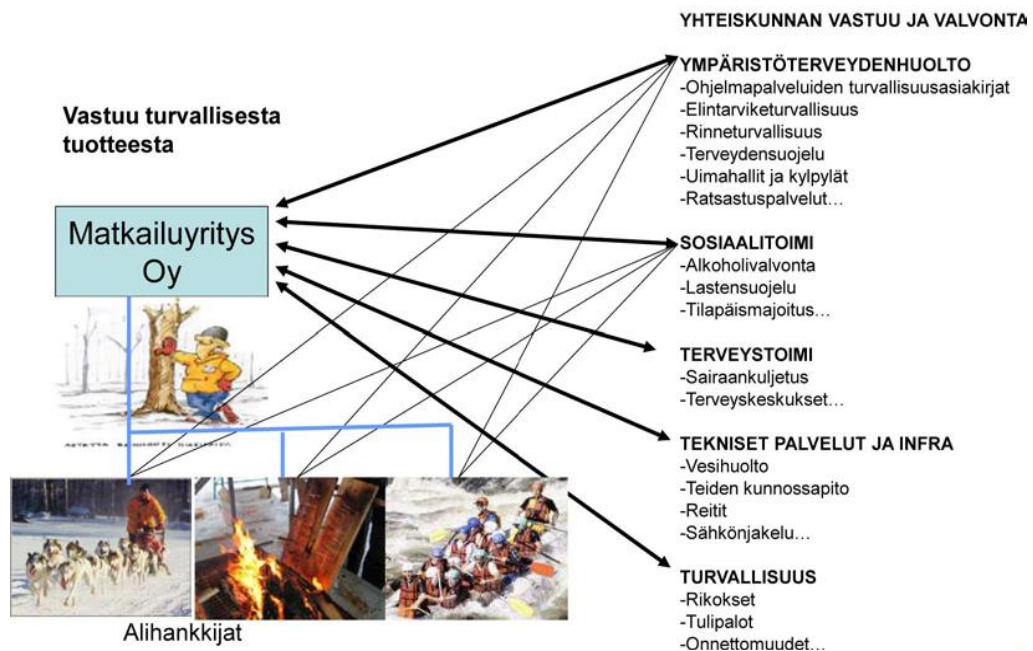
Esimerkiksi kelkkasafarille huonosti varustautunut asiakas kokee safarin epämiellyttäväksi paleltuessaan. Myös moottorikelkan ja kelkkareitin huono kunto voivat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen turvallisesta matkailupalvelusta. Liiketoiminnan kasvun ja kestävä kehityksen kannalta turvallisuuden kehittäminen on matkailualueen tärkeimpiä kehittämiskohteita.

Matkailualueen turvallisuuden lähtökohtana on yksittäisten organisaatioiden toiminta. Organisaatioiden turvallisuudessa ratkaisevassa osassa ovat johto ja henkilökunta. Organisaatioiden omalla turvallisuussuunnittelulla varmistetaan organisaatioiden sisäinen turvallisuus ja asiakkaiden suojelu vahingoilta ja tapaturmilta. Johto on avainasemassa, koska se toimii esimerkkinä ja mo-

tivoi henkilöstöä toimimaan suunnitelmien mukaan. Turvallisuuden kehittäminen organisaatiossa on viime kädessä johdon tehtävä. (Iivari 2010, 46.)

Henkilöstön pitää noudattaa annettuja määräyksiä, jotta turvallisuutta kehittävät suunnitelmat toteutuisivat käytännössä. Työntekijän täytyy ymmärtää, mitä johdon määrittelemillä suunnitelmilla tarkoitetaan ja miten tärkeää se on organisaation kehitykselle. (Miettinen 2002, 20.) Työntekijän on myös sisäistettävä, mitä turvallisuus hänen työssään merkitsee ja mitä konkreettisia vaikutuksia omalla toiminnalla on organisaation toimintaan.

Matkailualueen turvallisuudessa täytyy huomioida matkailustrategiat ja alueella toimivat viranomaiset, kunnat ja järjestöt. Nämä yhdessä vaikuttavat olennaisesti alueen turvallisuuteen. (Iivari 2010, 46.) Viranomaistoiminnalla pyritään säätelemään ja parantamaan matkailuyritysten turvallisuuden tilaa ja viranomaiset ovat vastuussa yhteiskunnan yleisestä turvallisuudesta pyrkiesään ennaltaehkäisemään rikoksia, tulipaloja ja muita onnettomuuksia. Kunnat puolestaan vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen turvaamalla peruspalvelut. (Lehto 2011.) Matkailun turvallisuuden moniulotteisuutta voidaan havainnollistaa esimerkiksi seuraavan kuvion (kuvio 1.) avulla:



Kuvio 1. Verkostoituminen yrityselämässä (Lehto 2011)

Yksittäinen yritys on vastuussa omasta tuotteestaan. Lisäksi yritysten on varmistuttava alihankkijoidensa turvallisuudentilasta sekä huomioitava eri säädökset ja vastuut yhteiskunnan tasolla. Viranomaiset ja kunnat ovat puolestaan vastuussa yhteiskunnallisista ja kansallisista velvoitteistaan. (Lehto 2011.) Seuraavissa luvuissa käsitellään matkailualueen turvallisuuden toteuttamista ja kehittämistä. Turvallisuuden kehittämiseen ja toteuttamiseen on olemassa useita työvälineitä, jotka toimivat linkittyneinä toisiinsa ja parhaiten kokonaisuutena.

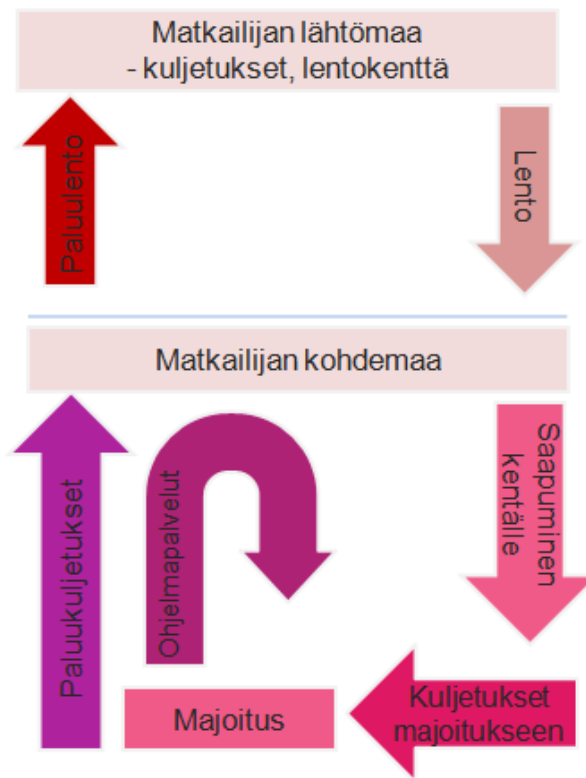
Kehittääkseen matkailualueen turvallisuutta alueen toimijoiden on tehtävä yhteistyötä keskenään ja toimittava yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Verkoston avulla matkailualueen turvallisuutta voidaan suunnitella ja johtaa. Ennakointi verkoston turvallisuussuunnittelussa on tärkeää, koska riskit ja vaaratilanteet konkretisoituvat vasta tapahtuessaan. Ennakoitujen vaaratilanteiden mahdollisuus toteutua, sekä vakavuus arvioidaan riskikartoituksessa. Riskien toteutumisesta syntyvää mahdollista kriisiä on osattava alueella hallita. Matkailualuekohtaiseen turvallisuussuunnitteluun vaikuttavat kaikkien edellä mainittujen työvälineiden lisäksi globaalit ilmiöt sekä valtakunnalliset suunnitelmat.

3.2 Lapin matkailun turvallisuuden verkostomalli

3.2.1 Matkailun turvallisuuden arvoketjumalli

Nykypäivänä matkailupalveluiden alihankintaketjut pitenevät sekä monimutkaistuvat (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010). Ei riitä, että matkailualueen yritys huomioi omassa toiminnassaan yhteiskunnan sille asettamat vaatimukset ja että, yhteiskunta valvoo niiden toteutumista. Jokainen matkailualueen yritys joutuu vastaamaan, että asiakkaille tarjottavat sekä omat että alihankkijoiden tuotteet ja palvelut ovat turvallisia. (Ks. Koivumaa 2011, 3.) Alihankinta- ja palveluketjujen pidentyminen matkailualueella tuo mukanaan turvallisuuden arvoketjumalli -ajattelun. Arvoketjumallissa matkailun turvallisuus ei ole pelkästään onnettomuuksien ja tapaturmien ehkäisemistä yksittäisissä organisaatioissa, vaan yhden yrityksen tai organisaation turvallisuus koskee koko matkailualueutta. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010.) Arvoketju kattaa koko matkailualueen ja arvoketju koostuu matkailualueen eri

toimijoista. Toimijoita ovat matkailijan käyttämät kuljetus-, ravitsemis- ja majoituspalvelut sekä muut oheispalvelut, kuten ohjelmapalvelut.



Kuvio 2. Arvoketjumalli (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010)

Arvoketjumalli (kuvio 2.) kuvaa matkailupalveluiden rakennetta ja toimintaa, jossa toimijoiden itsenäiset päätökset sekä toimenpiteet vaikuttavat matkailualueella loppukäyttäjän turvallisuuteen. Matkailijan näkökulmasta matkailun turvallisuus on mukana matkan jokaisessa vaiheessa, alkaen varaamisesta ja hankkimisesta, kattaen majoitus- ja ohjelmapalvelut sekä kuljetukset aina kotiinpaluuseen saakka. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010.) Matkailija näkee hankkimansa palvelutuotteen yhtenä kokonaisuutena, vaikka palvelutuote koostuisikin monista eri matkailualueen toimijoista. Palveluketjujen ollessa pitkiä, matkailualue on yhtä turvallinen kuin alueen heikoin lenkki.

Verkostoitumalla voidaan varmistaa matkailijan turvallisuus palvelutuotteen eri osa-alueilla. Verkostot ovat keskeisimpiä keinoja, joiden avulla verkoston toimijat hakevat synergiaetuja (Valkokari ym. 2009, 9). Verkostoyhteistyö perustuu vapaaehtoisuuteen sekä toimijoiden väliseen luottamukseen. Kaikkien toimijoiden on hyödyttävä verkostotoiminnasta ja olemassaolosta. Jotta verkostoyhteistyöstä olisi hyötyä, tulee huomio kiinnittää tulevaisuuden vaatimuksiin ja tarpeisiin. (Lehto–Valkokari 2003, 4, 6.) Edellä mainitut asiat ovat

lähtökohdat, joista Lapin matkailun turvallisuudelle on lähdetty rakentamaan verkostomallia.

3.2.2 Lapin verkostoitumismalli

Lapin matkailun turvallisuusverkoston yhteistyötä on kehitetty 1990-luvulta lähtien (ks. Koivumaa 2011, 2). Verkoston tarkoituksena on ollut parantaa Lapin hyvinvointia ja turvallisuutta laaja-alaisen verkostoyhteistyön avulla. Lapissa on rakennettu alueellinen verkostoitumismalli, joka sai alkunsa, kun Lapin lääninhallitus aloitti vuonna 2007 kansallisesti laaditun sisäisen turvallisuuden ohjelman toteuttamisen. Toteutuksen aikana, vuonna 2009, käynnistettiin verkostoyhteistyön kehittämiseksi Maaseudun arjen turvaverkosto -hanke, joka toimi heinäkuuhun 2011 saakka. Hankkeen ydintavoitteeksi määriteltiin avoimeen verkostoyhteistyöhön perustuvan toimintamallin luominen. Tässä toimintamallissa yhdistyivät valtakunnallisten ohjelmien tavoitteet sekä harvaan asutun alueen paikalliset tarpeet. Tätä hankkeessa luotua toimintamallia kutsutaan nykyisin Lapin malliksi.

Lapin mallissa verkosto toimii alueetasolla ylittäen organisaatioiden toimialarajat sekä yhdistäen alueen resurssit. Näin verkosto tukee sisäisen turvallisuuden -ohjelman ehdottamia toimenpiteitä, kuten laaja-alaisen alueellisen tahtotilan rakentamista. (Palmgren 2011, 7–8, 10.) Lapin matkailun turvallisuuden kehittämisen tahtotila on voimistunut ja Lapista halutaan tehdä entistä turvallisempi matkailualue. Positiivinen asenne ja halu toimia yhteiseksi hyväksi näkyvät useina konkreettisina toimenpiteinä matkailualueilla, kuten pelastautumisharjoituksina ja turvallisuusseminaareina. Lisäksi Lapissa on toteutettu useita turvallisuuden hankkeita, kuten Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuus sekä turvallisuutta sivuva Ennakoinnista kilpailukykyä Lapin matkailulle -hanke.

Molempien hankkeiden kotina toimii Rovaniemellä sijaitseva Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. MTI on aloittanut Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuuden kautta Lapin matkailualuekohtaisten verkostojen kehittämisen. Hankkeen pilottivaiheen aikana Sallaan tehtiin verkostokuvaus, jonka tarkoituksena oli parantaa, selkeyttää ja koordinoita toimintaympäristössä toimivien yrittäjien, järjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä ja

tiedonkulkua. Verkostokuvaus antoi myös käsityksen verkoston laajuudesta ja sen merkittävyydestä turvallisuuden kehityksessä. (Koivumaa 2011, 2–4.) Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeen aikana Lapin kymmenelle hankkeeseen osallistuvalla matkailualueella rakennetaan aluekohtainen turvallisuusverkosto. Hankkeeseen osallistuvia matkailualueita ovat Meri-lappi, Utsjoki, Pyhä–Luosto, Salla, Levi, Enontekiö, Kemijärvi–Suomu, Rovaniemi, Posio ja Saariselkä.

Turvallisuusverkostossa on mukana matkailualueen elinkeinon toimijoita, viranomaisia, järjestöjen edustajia sekä alueen oppilaitoksista. Verkostoon osallistuminen ja toiminta ovat maksuttomia ja toimenpiteet perustuvat vapaaehtoisuuteen. Turvallisuusverkoston toimesta jokaisella matkailualueella järjestetään säännöllisesti teematilaisuuksia, joissa keskustellaan matkailualueen turvallisuuden ajankohtaisista asioista. Tavoitteena on lisäksi löytää yhteisiä hyviä käytänteitä ja toimintamalleja. Alueellisten verkostojen toimesta matkailualueilla järjestetään yhteisiä harjoituksia ja seminaareja. Jokainen alue määrittelee verkoston toimijoiden kannalta parhaat toimintatavat. Verkostomallin lähtökohtana on poikkihallinnollinen verkostoitumismalli. Poikkihallinnollisessa ja toimialarajoja rikkovassa verkostoitumismallissa ratkaisut ovat kaikkien verkostojäsenien helpommin ymmärrettävissä ja hyväksyttävissä, kun jäsenet ovat olleet mukana ratkaisemassa ongelmaa (Mohamed–Stankosky–Murray 2004, 130).

Lapin verkostoyhteistyön tuloksena on syntynyt monia matkailun turvallisuutta edistäviä työkaluja, kuten pelastuspalveluseminaari, kylmäsuojausvalmiuksien parantaminen sekä matkailun turvallisuuspassi -koulutus. (Koivumaa 2011, 2–4.) Lisäksi verkostoyhteistyön vaikutuksesta matkailun turvallisuuden koulutus on yksi MTI:n painopistealueista (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2011). Turvallisuudella on keskeinen asema MTI:n matkailun restonomi koulutusohjelman sisällössä. Matkailualan restonomiopiskelijat suorittavat koulutusohjelman aikana ensiapu 1 -kurssin, matkailun turvallisuus -passin sekä anniskelu- ja hygieniapassin. Turvallisuus näkyy myös instituutissa suoritettavissa opinnäytetöiden aiheissa ja erilaisten toimeksiantojen sisällöissä.

Turvallisuusverkostoihin osallistumisesta syntyvä lisäarvo on motiivi osallistua verkoston toimintaan. Turvallisuusverkostojen toiminnalla on välineellistä merkitystä ja sen toiminnan halutaan muokkaavan ajattelutapoja, antavan uutta tietotaitoa sekä tuovan uusia kokemuksia. (Suominen–Aaltonen–Ikävalko–Hämäläinen–Mantere 2007, 48–49.) Vaikka turvallisuusverkostosta on hyötyä, voi perustavanlaatuisia ongelmia luoda osallistujien välinen passiivisuus, heikko luottamus tai vastavuoroisuuden puute. Lisäksi ongelmana voi olla, että verkoston harjoituksiin ja seminaareihin osallistuva ei pysty soveltamaan opittuja toimenpiteitä aktiivisesti ja omatoimisesti omassa työssään ja aidoissa kriisitilanteissa. Usein myös opitut asiat saattavat olla niin tilannesidonnaisia, ettei uutta asiaa tai taitoa voi soveltaa automaattisesti turvallisuusverkoston ulkopuolella. (Suominen ym. 2007, 48–49, 65.) Lapin turvallisuusverkostojen osalta edellä mainitut sudenkuopat voivat näkyä esimerkiksi toimijoiden ajattelutavoissa, asenteissa turvallisuusverkoston toimintaan, aktiivisuudessa ja teematilaisuuksiin osallistumisessa.

3.3 Turvallisuusjohtaminen matkailualueella

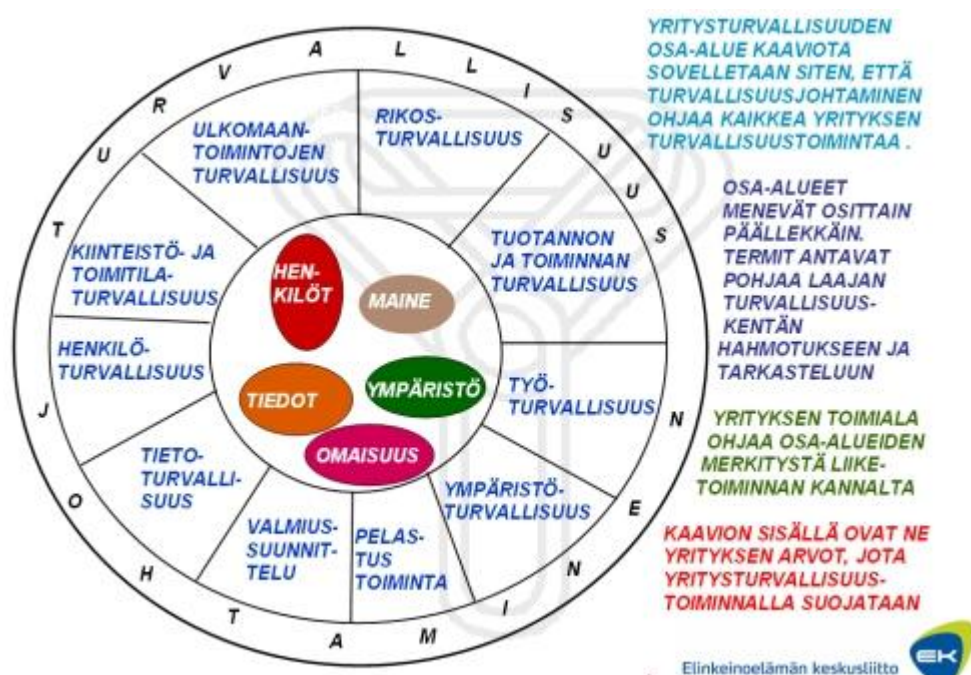
Turvallisuussuunnittelu perustuu turvallisuuden laajaan käsitteeseen. Sillä pyritään vaikuttamaan sellaisiin riskeihin ja asioihin, joihin palvelun tuottaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa. (Iivari 2010, 87.) Turvallisussuunnittelu koostuu kolmesta keskeisestä osasta. Näitä ovat vahinkotapahtumien ennaltaehkäisyn suunnittelu eli ennakointi, vahinkotapahtumien hallinta eli riskienhallinta sekä vahinkotapahtuman jälkikäsittelyn suunnittelu. Ennaltaehkäisyn edellytyksenä on toiminnan toteutuksen yksityiskohtaisen tiedon keruu sekä analysointi. Analyysin perusteella saatu tieto viedään käytännön tasolle laatimalla turvallisuusasiakirjat vahinkotapahtumien varalle. (Verhelä 2007, 36–37.) Jotta turvallisuusasiakirjoilla saavutetaan todellista turvallisuuden kehitystä, turvallisuussuunnittelun ja -johtamisen on integroiduttava organisaation päivittäistoimintoihin.

Alueellisella tasolla turvallisuuden kehittämisen tavoitteet ovat samat kuin organisaatiotasolla, mutta mittakaava on suurempi. Organisaatioiden turvallisuudessa voidaan keskittyä hyvin pieniin asioihin, kuten liukkaan piha-alueen hiekoittamiseen tai katolta putoavien lumien pudottamiseen. Matkailualueen turvallisuuden kysymyksiä puolestaan ovat, miten nouseva kaivostoimin-

ta ja matkailusesongit vaikuttavat tieliikenteeseen tai estävätkö tuhkapilvet lentokoneen saapumisen matkailualueelle. Matkailualueen turvallisuuskehittämisessä voidaan siis käyttää samoja hyväksi havaittuja toimintatapoja ja -malleja kuin organisaatiotason turvallisuussuunnittelussa.

Matkailualueetasolla tapahtuvaa turvallisuussuunnittelua ja riskienhallintaa ohjaavat ja suunnittelevat muun muassa kunta ja viranomaiset. Alueella toimivat matkailuyritykset puolestaan ovat toteuttavana osapuolena viranomaisten lisäksi. Tämä asettaa matkailuyrityksille vastuun omien tuotteidensa ja palveluidensa toimivuudesta ja turvallisuudesta viranomaisten vaatimalla tasolla. Matkailuyritysten on entistä enemmän otettava huomioon mitä toimintaympäristössä tapahtuu ja mitkä tekijät vaikuttavat toimintaympäristön kehitykseen. Matkailualueeseen kohdistuvat riskit vaikuttavat jokaiseen toimijaan. Haasteena on miten organisaatiot voivat osallistua matkailualueen turvallisuuden kehittämiseen ja mikä hallinnoi sitä. Jotta alueen toimijat saadaan tehokkaasti toimimaan yhteistyössä, täytyy matkailun turvallisuussuunnittelua ohjata ja johtaa. Matkailualueen turvallisuusjohtamisen mallina voidaan käyttää yritysturvallisuuden johtamistapoja.

Turvallisuusjohtaminen tarkoittaa turvallisuuden kokonaisvaltaista hallintaa, kehittämistä ja johtamista (Leppänen 2006, 13). Yrityksen turvallisuusjohtamiseen liittyviä tekijöitä voidaan kuvata seuraavalla (kuvio 3.) ympyrällä.



Kuvio 3. Yritysturvallisuuden osa-alueet (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011)

Kuviossa on hahmotettu mitä turvallisuusjohtamisella ohjataan ja suojellaan yrityksen näkökulmasta. Kuviota voidaan soveltaa matkailualueen turvallisuusjohtamiseen, koska kuvio sisältää paljon samoja turvallisuuden osa-alueita ja suojattavia kohteita kuin matkailualueen turvallisuusjohtaminen.

Organisaatiossa tapahtuvaa turvallisuussuunnittelua ja riskienhallintaa ohjaa johtoporras. Se jalkauttaa turvallisuusosaamisen henkilöstölle, joka omalta osaltaan toteuttaa organisaation turvallisuutta käytännön tasolla. Turvallisuusjohtamisella pyritään samaan tavoitteeseen kuin muillakin liiketoimintaa edistävillä menetelmillä, eli häiriöttömään toimintaan organisaatiossa. Häiriöttömän palveluprosessin edellytys on, että yritys toimii ennakoidusti ja kykenee reagoimaan yllättäviin ja nopeasti muuttuviin tilanteisiin johdonmukaisesti ja suunnitellusti. Turvallisuusjohtamisen on huomioitava organisaation yleiset tavoitteet ja strategiat, jotta turvallisuutta voidaan kehittää tehokkaasti ja suunnitelmallisesti. Käytännössä organisaation tavoitteita uhkaavat riskit on tiedostettava ja riskejä on pyrittävä ennaltaehkäisemään. (Leppänen 2006, 175–176.)

Matkailualueetasolla turvallisuusjohtamisen toimintatavat ja tavoitteet ovat samat kuin yritysturvallisuudessaakin. Alueella toimivat organisaatiot laativat yhteiset toimintatavat ja tavoitteet, joita toteutetaan yritystasolla. Turvallisuussuunnittelun yhteydessä on huomioitava myös alueelliset matkailustrategiat, jotta turvallisuustyö kohdentuu niihin painopistealueisiin, joita matkailuelinkeino kehittää ja toteuttaa. Mikäli strategisella tasolla on keskitytty talvimatkailun osalta kelkkareittien laajentamiseen, myös turvallisuussuunnittelun on kohdistettava kelkkareittien turvallisuuden kehittämiseen.

Useat eri lait ja säädökset, tärkeimpänä kuluttajaturvallisuuslaki (75/2004, ns. KuTuL), asettavat vähimmäisvaatimukset yritystasolla tapahtuvaan turvallisuussuunnitteluun. Lait ja säädökset edellyttävät palveluntarjoajia huolellisuuteen toiminnassaan ja varmistamaan, ettei palvelun käyttämisestä aiheudu vaaraa. Parhaiten turvallisuusasioiden hallintaa edesauttaa kirjallinen suunnitelma, eli turvallisuusasiakirja johon on koottuna kaikki organisaatiota koskevat turvallisuusasiat. Tästä suunnitelmasta palveluntarjoaja sekä henkilökunta saavat tarvittavat tiedot ajantasaisina. (Tukes 2011.) Suunnitelmalla luodaan raamit turvallisuuden kehitykselle ja sen suunnittelulle. Suunnitelman

tarkoitus on saada organisaatio kehittämään turvallisuutta loogisella ja tehokkaalla tavalla. (Heljaste–Korkiamäki–Laukkala–Mustonen–Peltonen–Vesterinen 2008, 11–12.) Suunnitelmien avulla varaudutaan mahdollisiin poikkeustilanteisiin, jolloin toimitaan suunniteltujen toimintamallien mukaisesti. Poikkeustilanteiden johtaminen on suunniteltava etukäteen, jotta tiedetään toimintatavat ja vastuut onnettomuustilanteessa. Lisäksi poikkeustilanteita varten on tehtävä jälkihoitosuunnitelma. Tällöin onnettomuustilanteessa voidaan helpommin huomioida kaikki tilanteeseen johtaneet mahdolliset tekijät ja näin poikkeustilanteesta voidaan oppia. (Verhelä 2007, 36–37.)

Palveluyritysten toimintaa ohjaava lainsäädäntö voidaan karkeasti jakaa kuuteen pääryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä ovat matkailupalveluiden tuottamista ja toteuttamista ohjaavat lait, kuten kuluttajanturvallisuuslaki ja valmismatkalaki. Toisena ryhmänä ovat lait, jotka käsittelevät vastuuta matkailupalveluiden tuottajana. Niitä ovat muun muassa tuotevastuulaki sekä vahingonkorvauslaki. Kolmannessa ryhmässä ovat lait, jotka ohjaavat matkailuyrityksen ympäristövastuuta, kuten maastoliikennelaki, jätelaki ja maankäyttölaki. Matkailuyrityksen markkinoinnin lait ovat neljäs pääryhmä. Tähän kuuluvat henkilörekisterilaki, laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa sekä alkoholi- ja tupakkalaki. Viidentenä pääryhmänä ovat lait, jotka ohjaavat matkailuyrityksen perustamista. Tällaisia lakeja ovat kaupparekisterilaki, toiminimilaki, asetus majoitus- ja ravitsemisliikkeistä sekä asetus luvanvaraisesta henkilöliikenteestä tiellä. Kuudentena ryhmänä ovat asetukset ja säännöt matkustamisen esteistä ja rajoituksista. Tähän ryhmään kuuluvat asetukset passi- ja viisumikäytänteistä. (Ks. Verhelä 2007, 73.)

Palveluntarjoajan on otettava huomioon kaikki edellä mainitut lainsäädännön osat toimintojen turvallisuuden suunnittelussa ja toteutuksessa. Vaikka Suomen laissa ei ole annettu ohjeistusta matkailualueen turvallisuussuunnitelmista tai sen sisällöstä, tulisi matkailualueen turvallisuussuunnitelmaa laatiessa ottaa huomioon samat lait sekä ohjeet kuin yritysten turvallisuussuunnitelmissa.

3.4 Matkailun turvallisuuden ennakointi

Ennakointi on tärkeä osa turvallisuusjohtamista sekä turvallisuussuunnittelua. Keskittyminen nykyhetken tavoitteisiin ei riitä. Eri tulevaisuuksiin pitäisi kyetä ennakointitoiminnalla varautumaan häiriöttömän matkailuelinkeinon turvaamiseksi. Ennakointi tarjoaa askelmerkit, joilla päästään haluttuun tulevaisuustavoitteeseen ja joilla voidaan varautua mahdollisiin tulevaisuuden tapahtumiin, sillä kukaan ei tiedä, mikä niistä lopulta toteutuu. (Aaltonen–Wilenius 2002, 68.)

Turvallisuusjohtamisessa ja turvallisuussuunnittelussa on otettava huomioon muun muassa seuraavat asiat: mitä tulevaisuuden matkailija haluaa ja olettaa turvallisuuden osalta, miten muuttuvat asiakasryhmät ja työntekijät vaikuttavat matkailun turvallisuuteen sekä miten toimintaympäristön muutokset vaikuttavat turvallisuusjohtamiseen ja turvallisuussuunnitteluun. Erilaiset tulevaisuudennäkymät matkailualueella ovat kaikki nykyhetkestä katsottuna yhtä mahdollisia. On tärkeää havainnoida tämän hetkistä tilannetta ja pyrkiä ennakoimaan tulevaisuuden näkymiä. (Aaltonen–Wilenius 2002, 68.) Matkailualueen turvallisuutta koskeva ennakointi on erittäin tärkeää, sillä matkailija valitsee kohteensa usein sen turvallisuuden perusteella.

Ennakoinnin tavoitteena on luoda toimivia strategioita ja liiketoimintasuunnitelmia erilaisiin tulevaisuudennäkymiin, ja toimittava niiden avulla tulevaisuudessa parhaalla mahdollisella tavalla. Tavoitteena on myös tuoda erilaisia näkemyksiä, lisätä ymmärrystä, herättää kysymyksiä ja inspiroida. Ennakointi ei ole ennustamista eikä markkinatutkimusta, vaan sen tarkoituksena on yhdistää tuttuja asioita uudella tavalla. Ennakointitoiminnalla ei saa suoria vastauksia siihen, millainen tulevaisuus on. Organisaatioiden tulee tunnistaa uusia liiketoimintamahdollisuuksia, havainnoida tulevia muutoksia ja olla valmiita tekemään nopeita strategisia liikkeitä. Näillä keinoilla on mahdollisuus päästä kehityksen huipulle ja suunnata resurssit tulevaisuuden kannalta oikein. (Finpro 2011.)

Matkailualuekohtaisessa ennakoinnissa on useita eri näkökulmia, joista yksi on turvallisuus ja sen kehittäminen esimerkiksi riskien kartoitusprosessin avulla. Ennakointia tehdessä tietoa kerätään nykyhetken megatrendeistä,

trendeistä ja heikoista signaaleista. (Iivari 2011a, 6–7.) Matkailualueen nykyyhetkeä ja tulevaisuutta tarkasteltaessa esiin nousee uusia ideoita, trendejä, mahdollisuuksia ja haasteita. On hyvä kiinnittää niihin huomiota ja hahmottaa tulevaisuutta monella tasolla. Trendien hyödyt ja haitat on hyvä määritellä, jotta varautuminen ennalta arvaamattomiin tapahtumiin on helpompaa. Teknologian kehittymisen tuomat mahdollisuudet on otettava huomioon myös matkailun turvallisuudessa. (Talwar 2010, 266–268.) Matkailualueet voisivat käyttää yhtenäistä varausjärjestelmää, jonka kautta asiakas voisi helposti ja turvallisesti varata kaikki haluamansa tuotteet ja palvelut yhdestä paikasta. Myös matkailualueella muuttuvaan maailmaan sopeutuminen on elintärkeää.

Aluekohtaista turvallisuusennakointia tehtäessä tavoitteena on saattaa yhteen alueen avaintoimijat ja keskeiset tulevaisuuteen liittyvät tietolähteet sekä asiantuntijat. Mukana on hyvä olla useita eri organisaatioita ja toimijoita aina johdosta työntekijöihin asti. Lisäksi matkailualueen oppilaitoksia kannattaa ottaa ennakointitoimintaan mukaan. Näin ollen yhteistyöstä on hyötyä koko verkostolle ja kaikki toimijat voivat hyödyntää ennakkoinnista saatua tietoa. Turvallisuusennakointia on toteutettava matkailualueella koko ajan. Tarkoituksena on muun muassa yhteistyön lisääminen, verkostoituminen, tulevaisuuden ennusmerkkien havaitseminen, oikeanlaisten strategioiden sekä yhteisen tulevaisuuden hahmottaminen. (Iivari 2011a, 6–7.) Esimerkkinä mainittakoon Sallan matkailualueen turvallisuusverkostossa matkailuyrittäjien, viranomaisien ja muiden toimijoiden välisen yhteistyön kehittäminen erilaisten harjoitusten ja koulutusten avulla.

Edellä on esitelty matkailualuekohtaisen ennakkoinnin tavoitteita. Ennakoinnissa on hyvä keskittyä ensin suurempiin kokonaisuuksiin, kuten maailman tapahtumiin ja sen jälkeen miettiä millaisia asioita matkailualueella on tehtävä, jotta voidaan sopeutua tulevaisuuden matkailijien tarpeisiin. Tulevaisuuden matkailijat ovat entistä laatu- ja tietoisempia sekä elämyshakuisempia, ja he haluavat rahalleen vastinetta. Tästä syystä toimintaa on kehitettävä entistä enemmän asiakaslähtöiseen suuntaan.

3.4.1 Matkailun turvallisuuden ennakkoinnin prosessi ja menetelmät

Ennakkoinnin on oltava jokapäiväistä toimintaa, ja se on vietävä käytännön tasolle. Kansallisesti jalkauttamistoiminnassa oppilaitoksilla on tärkeä rooli. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti on rakentanut ”Matkailun ennakkointiverkostoa”, jossa on mukana useita eri tahoja. Matkailun ennakkointiverkostossa tuotettua tietoa tuodaan käytännönläheisellä tavalla matkailuyrittäjien ja alueorganisaatioiden käyttöön ”Ennakkoinnista kilpailukykyä Lapin matkailulle -hankkeessa”. Verkoston avulla vahvistetaan matkailualan ennakkointiosaamista sekä kehitetään ennakkointitiedon keräämisen, hyödyntämisen ja jakamisen menetelmiä Lapissa. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2011.)

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuuden tavoitteena on kehittää aluekohtaisen matkailun turvallisuuden ennakkoinnin toimintamalli. Sen tarkoituksena on palvella koko verkostoa ja sen toimijoita liiketoiminnan kehittämisessä. Ennakkoinnin käytänteitä luodaan ja mallia testataan ja hiotaan matkailualueilla hankkeen aikana. Ennakkoinnin aluelähtöinen toimintamalli sisältää toimenpiteitä, jotka voidaan vaiheistaa eri tasoille. Ensimmäinen taso on yrityskohtainen sparraus, jossa suoritettava ennakkointi hyödyttää suoraan yrityksen turvallisuusjohtamista. Toinen taso on matkailualuekohtainen ennakkointiverstas ja työpaja, missä käytetään lähiverkoston osaamis- ja tietoresursseja yritysten ja alueen käyttöön. Kolmas taso muodostuu usean matkailualueen tai maakunnan laajuisesta kokonaisuudesta. Kolmas taso kokoaa yhteen edellisten vaiheiden tuottaman tiedon esimerkiksi seminaarissa tai asiantuntijapajassa. (Iivari 2011a, 3–4, 7–8, 22.)

Matkailualuekohtainen ennakkointi on strategista toimintaa, joka osoittaa tahotilan. Sen päämääränä on toiminnan jatkuvuuden varmistaminen ja tuloksellinen toiminta. Aluekohtainen ennakkointi alkaa matkailualueen toimintaympäristön kuvauksesta, jonka tarkoituksena on kartoittaa tämänhetkinen tilanne. Turvallisuuden ennakkointiprosessin ensimmäisessä vaiheessa turvallisuusympäristön nykytila-analyysin avulla tarkastellaan matkailualueen toimintaympäristöä turvallisuuden näkökulmasta. Tämän jälkeen on kartoitettava käytössä olevat turvallisuusresurssit, joilla turvallisuusjohtaminen, riskienhallinta sekä ennakkointitoiminta toteutetaan. Resursseja ovat esimerkiksi kan-

sallinen Matkailun ennakointiverkosto, ennakointijärjestelmät sekä matkailualueen turvallisuus-, laatu- ja ennakointityö. Halutun tulevaisuudentilan määrittävät matkailualueen, toimialan ja organisaatioiden arvot sekä aluekohtaisesti sovitut tavoitteet ja indikaattorit. (Iivari 2011a, 13–16, 21.)

Matkailualuekohtaisessa ennakointityössä tärkeimpiä toimijoita ovat alueen turvallisuustyöryhmät, viranomaiset, organisaatioiden turvallisuusvastaavat sekä ulkopuoliset tutkijat ja kehittäjät. Tärkeimpiä tietolähteitä ovat tilastomateriaalit, valitut indikaattorit ja tutkimukset. Matkailustrategioissa ja -suunnitelmissa aikajänteen valinta määrittää niiden osuvuuden tai kehityspolun ennakointitarkkuuden. (Iivari 2011a, 13–16, 21.)

3.4.2 Matkailualueen turvallisuuden toimintaympäristöstä havaittavia, ennakointiin liittyviä tekijöitä ja ilmiöitä

Matkailualueen ennakointitoiminta alkaa toimintaympäristön havainnoinnilla. Toimintaympäristöstä on havaittavissa tekijöitä ja ilmiöitä, jotka vaikuttavat alueen organisaatioiden toimintaan. Näitä kutsutaan heikoiksi signaaleiksi, trendeiksi ja megatrendeiksi. Erilaisten vaikutteiden joukosta on tärkeää löytää juuri ne tekijät, jotka vaikuttavat tai tulevat vaikuttamaan huomattavasti matkailualueen toimintaan. Seuraavassa on käsitelty edellä mainittuja ilmiöitä.

Heikko signaali on yksittäinen ilmiö, tapahtuma tai tapahtumien joukko, jolla on alueen tulevaisuuden muodostumisen kannalta tärkeä, ratkaiseva tai merkityksetön rooli. Heikko signaali voi olla ensimmäinen merkki muutoksesta tai tulevan laajemman muutoksen ensioire. Se voi olla myös sysäys, joka muuttaa tapahtumien kulkua ratkaisevasti eri suuntaan. Heikkojen signaalien määrittely ja täsmällinen hahmottaminen on vaikeaa. (Rubin 2003, 892.) Heikolla signaalilla tarkoitetaan ilmiötä, joka ei ole ennen ollut olemassa, vaan se on tulolla. Heikot signaalit ovat yksittäisiä tapahtumia vailla historiaa, jolloin niiden kehitystä on vaikea tiedostaa. Asiantuntijatkaan eivät aina kykene tunnistamaan heikkoja signaaleja. Tunnusomaista niille on se, että ne ovat olemassa vain hetken, jonka jälkeen ne joko häviävät tai voimistuvat ja muuttuvat trendeiksi tai jopa megatrendeiksi. (Mannermaa 2004, 113–121.)

Matkailualueella on kiinnitettävä huomiota heikkoihin signaaleihin jo varhaisessa vaiheessa. Mikäli mahdollista, on myös yritettävä vaikuttaa signaaleihin ja hyödyntää niitä parhaalla mahdollisella tavalla. Heikon signaalin huomaaminen ajoissa on tärkeää, jotta signaalien mahdollisia vaikutuksia matkailualueella on mahdollista tarkastella ja ohjata toimintaa oikeaan suuntaan. (Mannermaa 2004, 46, 121.) Esimerkiksi läheltä piti -tilanteet voivat olla merkityksellisiä heikkoja signaaleja. Ne kertovat turvallisuuden puutteista, joita voi olla turvallisuusjohtamisessa, henkilöstön toimintatavoissa sekä tiedoissa ja asenteissa. (Iivari 2011a, 14.) Läheltä piti -tilanne moottorikelkkasafarilla auttaa organisaatioita kehittämään toimintaa ja palveluita turvalliseen suuntaan. Organisaatioiden on selvitettävä mistä turvallisuuden puutteista läheltä piti -tilanne johtui, ja korjattava asia mahdollisimman pian. Tällöin vastaavilta tilanteilta vältytään.

Yhtä toimintaympäristössä havaittavaa tekijää tai ilmiötä kutsutaan trendiksi. Trendit ovat yleisessä tiedossa olevia asioita. Tulevaisuuden trendejä ennakoidessa matkailualueen organisaatioiden on mahdollista havaita niin sanotusti huomisen uusi juttu, ja siten saavuttaa menestystä. Trendejä havainnoidaan esimerkiksi markkinointitutkimuksella, mediatutkimuksella, kyselyillä asiantuntijoilta ja analysoimalla vastaukset sekä havainnoimalla ympäristöä. (Laermer 2008, 22–26.)

Vuonna 2011 oli havaittavissa täysin erilaisten palvelukonseptien yhdistämistä. Esimerkiksi vaatekauppojen yhteyteen on perustettu kahviloita, joissa asiakkaat rentoutuvat ostosten lomassa. Myös matkailuohjelmapalvelut voivat yhdistää palvelujaan ja luoda siten täysin uusia konsepteja. Esimerkiksi leirikeskukset voivat tarjota palveluja tietyille kohderyhmille, jotka poikkeavat perinteisistä kohderyhmistä. Tällaisia erilaisia palveluja ovat esimerkiksi tietyn ikäryhmän sinkuille järjestettävät leiriviikonloput tai joustavan perusopetuksen (JOPO) ryhmille pidettävät toiminnalliset opintoviikot.

Kolmatta ympäristöstä havaittavaa ilmiötä kutsutaan megatrendiksi, joka on kehityksen suuri aalto tai linja ja jolla on selkeä kehityssuunta. Se on historian omaava, yhtenäinen ilmiöiden ja tapahtumakuvausten laaja kokonaisuus. Megatrendi sisältää useita erilaisia ja jopa vastakkaisia alailmiöitä ja tapahtumaketjuja. Tästä huolimatta kokonaisuudella nähdään yleensä oma kehi-

tyssuunta, jonka uskotaan jatkuvan samansuuntaisesti tulevaisuudessa. (Rubin, 2003, 895.) Megatrendeille on tunnusomaista, että lähes kaikki maailman ihmiset tunnistavat ne, esimerkiksi väestönkasvu ja globalisaatio. Niihin ei voi vaikuttaa, mutta sen sijaan ne vaikuttavat suuresti ihmisten ympäristöön ja elämään. (Mannermaa 2004, 43–46.)

Nykypäivänä moni matkaaja haluaa yksilöllisen ja ainutlaatuisen ohjelmanpalvelukokonaisuuden. Rääätelöidyt palvelut ovat haluttuja, sillä moni haluaa kokea jotain erikoista, vain hänelle suunniteltua aktiviteettia. Siksi olisikin hyvä luoda peruspaketti ohjelmanpalveluista, joita voisi helposti ja pienellä vaivalla muokata kullekin asiakkaalle sopivaksi. Näin ollen sekä matkaajat että ohjelmanpalveluyritykset ovat tyytyväisiä. Matkailijat saavat jotain vain heille tarkoitettua, eikä siitä aiheudu liikaa vaivaa ohjelmanpalveluyrityksille.

Maailmassa on havaittavissa megatrendejä, joiden tiedetään lähitulevaisuudessa olevan todellisia. Yksi merkittävimmistä on väestön ikääntyminen, joka on nähtävissä erityisesti teollistuneissa ja kehittyneissä valtioissa, joissa syntyvyys on alhaista. Tämä vaikuttaa matkailuun merkittävällä tavalla, ja ikääntyminen on otettava huomioon esimerkiksi ikäihmisille suunnattavilla palveluilla ja esteettömyydellä. (Ouallen 2011.) Esimerkiksi Saariselkä on profiloitunut ikääntyneiden matkailukohteena. Alue on tunnettu rauhallisuudestaan ja viihtyisyydestään ja lisäksi peruspalvelut ovat lähellä. (Saariselkä 2011.) Toinen megatrendi on maailman teknologisoituminen ja digitalisoituminen. Ne ovat asioita, jotka tapahtuvat tai ovat jo osittain tapahtuneet. (Ouallen 2011.) Tulevaisuuden asiakas on entistä teknologiatietoisempi ja käyttää enemmän Internetin tuomia mahdollisuuksia myös matkailun osalta. Organisaatioiden on osattava hyödyntää sosiaalista mediaa (esimerkiksi Facebook ja Twitter) ja internetiä markkinoidessaan tuotteitaan ja palveluitaan niin nykypäivän kuin tulevaisuuden asiakkaille.

Ilmastonmuutos on yksi tämän hetken megatrendi (TEKES 2011). Ilmastonmuutoksen torjuntaan on tehty monia kansainvälisiä ja kansallisia sopimuksia, sillä ilmastonmuutoksen hidastaminen on etu koko maailman hyvinvoinnille. Esimerkiksi Lapin ilmastostrategia 2030:n tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjä niin julkisen hallinnon, kansalaisten kuin elinkeinon osa-alueilla. Kaikkien osa-alueiden toimet ja tekemiset vaikuttavat ilmastonmuu-

tokseen, jolloin haasteet tulee ratkaista yhdessä. Lapissa ilmastonmuutokset ovat havaittavissa muuta Suomea selkeämmin, sillä ero vuodenaikojen välillä on suurempi. Ilmastonmuutos pohjoisessa tarkoittaa muun muassa ilmaston lämpenemistä erityisesti talviaikaan, lumikauden lyhentymistä ja sateiden lisääntymistä. (Lapin liitto 2011, 3, 8–15.)

Lapin matkailun turvallisuuden näkökulmasta ilmastonmuutos on näkynyt muun muassa, kun vuoden 2011 Alppihiihdon Levin maailmancup peruttiin poikkeuksellisen lämpimän syksyn takia. Myös alkutalvi 2010 oli vähäluminen suuressa osassa Lappia. Vähäinen lumen määrä aiheuttaa riskejä matkailu-alueilla. Esimerkiksi kelkkareittien turvallisuus heikkenee, kun kannot ja kivet eivät välttämättä jää lumipeitteen alle, eikä lumi ole pehmentämässä mahdollisesti kaatuvaa kelkkaa ja sen kuljettajaa. Tulevaisuudessa vesistöjen jäät eivät välttämättä ole riittävän kestäviä lyhentyneen pakkasajan vuoksi. Tämä vaikuttaa olennaisesti jäällä liikkumiseen.

Edellä mainittujen asioiden lisäksi on olemassa ilmiöitä, joita ei voi havainnoida. Villit kortit ovat tapahtumia, joita on lähes mahdoton ennakoida. Niillä ei ole toistuvaa historiaa eikä mitään loogista tapahtuma-aikaa, mutta niitä ilmenee satunnaisesti. Niiden tapahtuessa maailma voi ajautua pitkäkestoiseenkin epävarmuuden olotilaan. Vaikka villeihin kortteihin ei voi varautua ennakkoon, niiden vaikutukset jäävät elämään historian kirjoihin, jolloin niistä opitaan. Esimerkkejä villeistä korteista ovat luonnon katastrofit ja mullistukset sekä muut tapahtumat, jotka tulevat täysin yllättäen. (Opetushallitus 2011.) Esimerkiksi terrori-isku World Trade Centeriin 11.9.2001 on jäänyt lähes jokaisen mieleen ja tapahtumalla oli suuri vaikutus nykyiseen lentoturvallisuuteen ja sen kehittämiseen. Lapin tasolla tällainen ennustamaton tilanne tapahtui Tornionseudulla, kun koiravaljakko jäi junan alle jouluna 2005. Tapahtuman jälkeen turvallisuusyhteistyö tiivistyi ja keskustelu henkilökunnan koulutuksesta sekä järjestävien yritysten vastuista lisääntyi. Lisäksi valvontaa tiukennettiin ja tapahtuma osaltaan vaikutti matkailun turvallisuuspassi -koulutuksen käynnistämiseen. (YLE 2009.)

3.4.3 Ennakoinnista skenaarioihin

Edellä mainituilla ennakointimenetelmillä luodaan perusteltu suunnitelma eli skenaario tulevaisuuden varalle, missä kerrotaan miten varaudutaan uhkiin ja haasteisiin (Kaivo-oja 2003, 226). Skenaariolla tarkoitetaan mahdollisten tulevaisuudenkuvien sarjaa, joka on loogisesti etenevä ja perusteltavissa oleva tulevaisuudenkuvien avulla esitetty kertomus. Skenaarioiden laatimiseen on olemassa sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä ja niiden yhdistelmiä. (Rubin 2003, 899.) Skenaarioiden on oltava mahdollisia, sosiaalisesti uskottavia, selkeitä, johdonmukaisia ja kiinnostavia. Niiden tarkoituksena on kehittää vaihtoehtoisia tulevaisuusmalleja yhteiskunnan, organisaatioiden ja tapahtumien kehityskulkua silmällä pitäen. (Kamppinen–Kuusi–Söderlund 2003, 121–122.)

Edellä määritellyt käsitteet auttavat matkailualueen toimijoita skenaarioiden tekemisessä. Matkailun turvallisuuden tärkeitä indikaattoreita ovat läheltä piti -tilanteet ja tapahtuneet vahingot. Niiden avulla matkailualueilla tehdään varautumissuunnitelmia ennalta arvaamattomien tilanteiden varalta. Läheltä piti -tilanteista ja vahingoista oppiminen edellyttää niiden dokumentointia ja avointa käsittelyä yhdessä alueen verkoston toimijoiden kesken. Skenaarioiden avulla resursseja kohdistetaan oikeisiin toimenpiteisiin. Yhteisesti tehtyjen skenaarioiden avulla varmistetaan alueen matkailutoimijoiden yhtenäinen näkemys tulevaisuudesta tai vaihtoehtoisista tulevaisuuksista.

3.5 Matkailualueen riskienhallinta

Työsuojeluhallinnon mukaan riski tarkoittaa haitallisen tapahtuman todennäköisyyttä ja vakavuutta (Työsuojeluhallinto 2011). Englannin kielestä tuleva risk management tarkoittaa riskien johtamista ja riskienhallintaa. Riskit luokitellaan riskilajeihin, joita ovat esimerkiksi strategiset, taloudelliset, operatiiviset ja vahinkoriskit. Riskienhallinta on pohjimmiltaan laadukasta turvallisuusjohtamista. Riskienhallinnan kehittämiseksi ylimmän johdon on sitouduttava työhön perusteellisesti. (Ilmonen–Kallio–Koskinen–Rajamäki 2010, 41, 70–71, 207.) Riskitekijöitä Lapissa ovat esimerkiksi pitkät etäisyydet, tieliikenteen toimivuus ja muut ohjelmapalveluihin liittyvät vaaratilanteet.

Riskienhallinta on jokapäiväistä toimintaa ja hedelmällisintä eri toimijoiden yhteistyönä. Riskienhallinnassa on pystyttävä ennakoimaan ja tulkitsemaan muuttuvia tekijöitä ympäristössä objektiivisesta näkökulmasta. Tällöin havaitaan myös piileviä riskejä. Usein torjutaan ympäristöstä saatuja signaaleja tulevaisuudesta, varsinkin jos ne ovat negatiivisia. Kieltäytyminen uskomasta tulevaisuuden signaaleihin on inhimillistä, mutta jatkuva torjuminen estää riskien ehkäisemisen ajoissa. Rutiineihin takertumisen sijaan apuna on käytettävä useita tutkimusmenetelmiä ja oltava alttiina ympäristön muutoksille. (Flink–Reiman–Hiltunen 2007, 125–133.) Ympäristön muuttumisesta esimerkinä on talouden tilanne tai ilmastonmuutos.

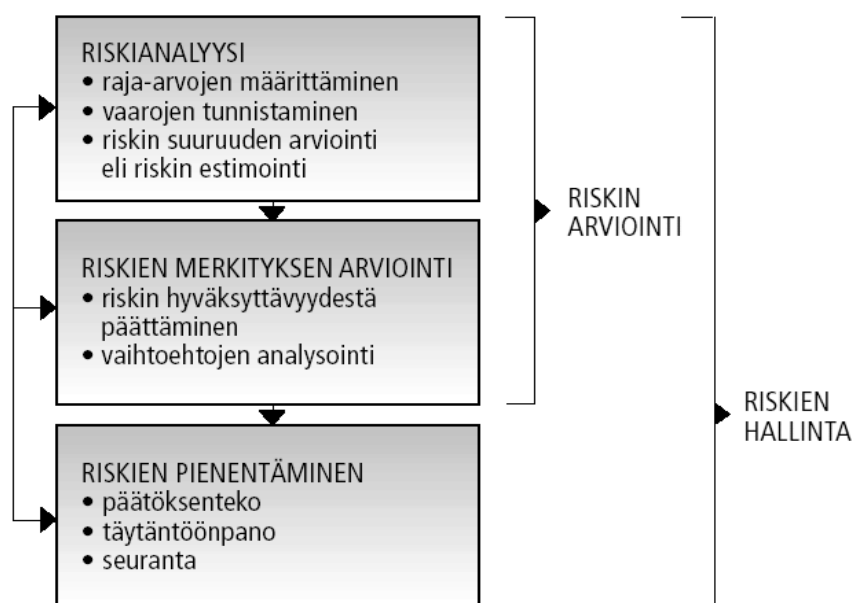
Riskienhallinnasta on hyötyä organisaatiolle sekä sen työntekijöille. Kun häiriötekijät minimoidaan, organisaation menestymismahdollisuudet ovat paremmat ja tuotantoresurssit ovat turvallisempia. (PK-yrityksen riskienhallinta 2011.) Yritys ei ole yhtä haavoittuvainen, jolloin pystytään parantamaan myös matkailualueen imagoa. Kaiken kaikkiaan kokonaisvaltainen riskienhallinta on strategialähtöistä toimintaa, jossa riskienhallintaa suunnitellaan ja toteutetaan, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin liiketoimintatavoitteiden onnistumista. Riskienhallinnassa on ylitettävä riskiluokat sekä vastualueet ja pyrittävä ennakkoluulottomaan ja mielikuvitukselliseen ajatteluun. (Flink ym. 2007, 139.) Asiantuntijoiden on kyettävä tarkastelemaan tulevaisuutta objektiivisesti ja pyrittävä uusiin näkökulmiin riskienhallinnassa.

Hiljaisen tiedon jakaminen yrityksen sisällä on yksi keino saada riskejä henkilöstön tietoon. Hiljainen tieto on yleensä osaamista, joka kehittyy ennen kaikkea kokemusten kautta. Kyseistä tietoa on haasteellista välittää muille ihmisille kuin itselleen, sillä tunteet ja kokemukset asiasta toimivat hiljaisen tiedon lähtökohtina. Hiljainen tieto on muun muassa uskomuksia ja mielikuvia, joiden pohjalta ihminen toimii osittain jopa epätietoisesti. (Nonaka–Takeuchi 1995, 59–61.) Yleensä hiljaisen tiedon tarve ilmaantuu odottamattomissa tilanteissa, joita on ennalta haasteellista tunnistaa. Tämän vuoksi henkilöstö on avainasemassa hiljaisen tiedon hyödyntämisessä. Tietoa tulisi jakaa esimerkiksi yrityksen palaverissa ja perehdyttämistilanteissa.

Samoin kuin organisaatioiden riskienhallinnassa, matkailualueille on tärkeää laadun parantaminen, jonka yhtenä edellytyksenä on turvallisuuden paran-

taminen. Esimerkiksi Länsi-Lapin valjakkoturma vahingoitti safariyritysten imagoa ja nosti esille turvallisuuskysymyksiä oppaiden koulutuksen laadusta. Turvallisuuden parantamiseksi päivitettyt turvallisuussuunnitelmat ovat entistä tärkeämpiä. Seuraavassa luvussa käydään läpi riskienhallintamenetelmiä, jotka antavat matkailualueille mahdollisuuden riskien tarkasteluun. Nämä riskienhallintamenetelmät kuuluvat kiinteästi riskianalyysiin.

Riskienhallintaan kuuluu riskianalyysi, jonka tavoitteena on tunnistaa kohteen riskit ja arvioida vahinkotapahtumien todennäköisyydet. (Flink ym. 2007, 139.) Riskianalyysissä (kuvio 4.) määritellään riskien raja-arvot, eli ne tilanteet, jolloin riskistä tulee todennäköisempi. Analyysissä arvioidaan myös riskin suuruus sekä tunnistetaan ennalta mahdollisia vaaroja. (Työsuojeluhallinto 2011.) Riskienanalysoinnissa tulee muistaa, että arviointi on subjektiivista ja matemaattiset lopputulokset ovat sidoksissa inhimillisiin tekijöihin. On muistettava, että parhaimmatkin menetelmät ovat alttiita virheille. (Ilmonen ym. 2010, 109–110.) Riskianalyysissä kohteet on käytävä läpi systemaattisesti, jolloin selviää vahinkotapahtuman todennäköisyys ja sen seuraukset. Kokonaisuudessaan riskianalyysi sisältää riskin määrittämisen, arvioinnin, kokemisen ja hallinnan asioita. (Suominen 2000, 32–33.) Matkailualueilla hyviä riskianalyysin dokumentteja ovat kirjatut läheltä piti -tilanteet. Dokumentaatiot antavat yrityksille tiedon mahdollisista onnettomuustapauksista. Tällöin myös läheltä piti -tilanteiden dokumentointi on riskianalyysiä.



Kuvio 4. Riskienhallinnan osa-alueet (Työsuojeluhallinto 2011)

Riskianalyysin menetelmät jaetaan seuraavasti: vaarojen tunnistamismenetelmät, toteutuneiden ja potentiaalisten onnettomuuksien mallintamismenetelmät sekä seurausanalyysit. Vaarojen tunnistamismenetelmässä selvitetään ennalta-aavistamattomia riskejä. Toteutuneissa onnettomuuksissa keskitytään miettimään miten tällaisia, jo tapahtuneita riskejä ehkäistään ja ennakoidaan. Menetelmän avulla löydetään vialliset asiat, oli ongelma sitten viestinnässä tai tapahtumaketjussa. Seurausanalyysit arvioivat tietyistä tapahtumista aiheutuvia seurauksia ja vaikutuksia. (Flink ym. 2007, 139–147.)

Riskianalyysin jälkeen on tehtävä toimenpiteitä riskien minimoimiseksi ja tiedotettava kaikkia organisaation jäseniä tuloksista. Riskienhallintaa toteutetaan myös haavoittuvuusanalyysillä, jossa tarkastellaan vahinkotilastoja, tarkastuslistoja, uutisia sekä tutkimuksia. Samassa analyysissä on tärkeää haastatella asiantuntijoita. (Flink ym. 2007, 139–147.) Analyysien avulla yritys sekä matkailualue hyötyvät tunnistettujen riskien kartoituksesta ja varautuvat erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin. Matkailualueella riskianalyysi sisältää esimerkiksi läheltä piti -tilanteita kelkkasafareilla ja informaatiota rinnekeskuksesta. Riskien mittaamisessa on oltava objektiivinen, jotta toiminta matkailualueella on kannattavaa ja eettiset arvot täyttyvät.

Oheisessa kuviossa (kuvio 4 s. 26) kuvataan riskienhallinnan kokonaisuutta ja siihen kuuluvia osatekijöitä. Kaiken kaikkiaan riskien pienentämiseksi on tehtävä useita eri toimia, jotta matkailualueen turvallisuus paranee. Pienempiäkin riskejä on mahdollista ehkäistä seurannalla ja välittömillä toimenpiteillä niiden huomaamisen jälkeen.

3.6 Matkailualueellinen kriisinhallinta

Matkailualueen organisaatiot vaikuttavat omalta osaltaan matkailualueen turvallisuuteen esimerkiksi kriisinhallinnalla, joka on yksi turvallisuussuunnittelun osa-alue. Hyvällä kriisinhallinnalla varmistetaan toimijoiden, matkailijoiden sekä koko matkailualueen turvallisuus nyt ja tulevaisuudessa. Yleisen turvallisuuden varmistamiseksi toimijoiden on tiedettävä ne toimintatavat ja kanavat, joiden mukaan toimitaan kriisi- ja poikkeustilanteissa.

Kriisillä tarkoitetaan muun muassa äkillistä muutosta ihmisen elämässä, ratkaisevaa käännettä tai tilannetta, jota ihmisen aikaisemmat kokemukset eivät

riitä selittämään. Kriisiä ei yleensä osata ennustaa. Kriisi on dynaaminen prosessi, joka sisältää sekä uhkan että mahdollisuuden. Kaikki kriisit eivät ole uhka ihmishengelle, mutta ne aiheuttavat turvattomuutta ja levottomuutta. Tällaisia ovat esimerkiksi poliittiset ja uskonnolliset kriisit. (Hakala–Huhtala 2009, 14–16.)

Matkailualalla kriisit jaetaan seuraaviin ryhmiin: taloudelliset, poliittiset, sosio-kulttuuriset, ympäristölliset, teknologiset sekä mainonnalliset kriisit. Näistä neljä ensimmäistä vaikuttavat matkailualueen kysyntään ja tarjontaan. Teknologiassa tapahtuvat kriisit vaikuttavat oleellisesti muun muassa tiedon välittämiseen kriisin aikana. (Henderson 2007, 4.) Lapissa 2000-luvulla tapahtuneet kriisit ovat olleet joko taloudellisia, ympäristöllisiä tai mainonnallisia kriisejä. Näistä mainittakoon esimerkiksi Kittilän lentoaseman tulipalo, Pyhätunturin vesiepidemia sekä useat tietoliikennekatkokset. Jokainen edellä mainittu kriisi vaikutti omalta osaltaan matkailuun sekä erityisesti matkailijoiden turvallisuuden tunteeseen.

Matkailualuekohtaisessa kriisinhallinnassa pätevät samat periaatteet kuin organisaatiotasolla. Haasteellista matkailualueen kriisinhallinnan kannalta on verkoston heterogeenisyys ja toimijoiden määrä, sillä usean eri toimijatahon toimintamallit on usein vaikea yhdistää toimivaksi kokonaisuudeksi. Myös matkailualueella jokaisella kriisityypillä on omat erityispiirteensä, mutta tiedonkulun, viestinnän ja organisoinnin osa-alueilla ne ovat samanlaisia (Hakala–Huhtala 2009, 14–16). Huolimatta siitä, että kriisiviestintä on noussut tärkeäksi osa-alueeksi organisaatioiden matkailun turvallisuuden toiminnassa, sitä harjoitellaan harvoin matkailualueen yhteisissä pelastusharjoituksissa. Kriisiviestintää on harjoiteltava, sillä kriisin iskiessä organisaatioiden ja organisaatiossa toimivien henkilöiden on tiedettävä kuinka poikkeustilanteissa toimitaan. (Iivari 2011b, 5–6.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi moottorikelkkasafarin oppaalla on oltava toimintamalli jos asiakas loukkaa itsensä safarikierroksen aikana. Hänen on tiedettävä keneen ottaa ensimmäisenä yhteyttä ja miten toimia asiakkaan kanssa.

3.6.1 Aluetasoinen kriisiviestintä osana kriisinhallintaa

Kriisiviestintä on kriisinhallinnan yksi osa-alue (MTL 2011). Se sisältää tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa. Kriisiviestintä on erityisen haastavaa, sillä vastaanottaja saattaa tulkita viestin aivan eri tavalla kuin lähettäjä on sen tarkoittanut. Kriisin sattuessa organisaatiossa toimivien henkilöiden on sovittava asioista, joista tiedotetaan ja valittava tapa miten ne tiedotetaan. Kriisitilanteessa tiedontarve korostuu ja usein ihmiset odottavat, että viranomaiset toimivat ja tiedottavat tilanteista. (Hakala–Huhtala 2009, 17, 34.)

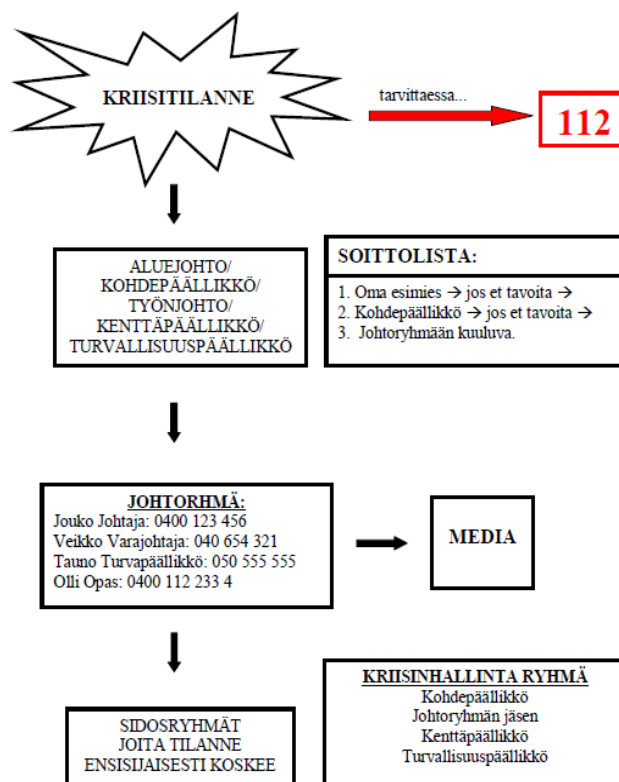
Alueen toimijoiden on laadittava selkeät ohjeet ja työnjako, jotta kriisiviestintä ja kriisin aikana toimiminen on sujuvaa. Lisäksi kriisitilanteissa toimimista on harjoiteltava toimijoiden yhteisissä harjoituksissa. Kriisin ennakoiminen edellyttää toimintaympäristön sekä heikkojen signaalien havainnointia. Yksi tehokas keino näiden signaalien huomaamiseen on median aktiivinen tarkkailu. Ennakoiva kriisiviestintä on osa kaikkien organisaatioiden riskienhallintaa. Kriisitilanteen sattuessa olisi hyvä, että alueen eri toimijoilla olisi käytössään kortti tai paperi, johon on kerättyinä kaikki tärkeät puhelinnumerot ja yhteystiedot. Tällöin saadaan nopeasti yhteys tilanteen kannalta oikeisiin henkilöihin. Mikäli kriisitilanteet hoidetaan huonosti, on vaarana ihmishenkien menettäminen sekä ihmisten ahdingon lisääminen. (Iivari 2011b, 45–46.)

Lapin alueella selkeästä kriisiviestintäsuunnitelmasta on erittäin paljon hyötyä, sillä kaikille matkailualan toimijoille on epäilemättä tärkeää saada pidettyä yllä Lapin matkailun hyvää mainetta maailmalla ja turvata sen jatkuvuus. Haasteellista kriisiviestinnän suunnitteluun kannalta ovat erityisesti pitkät välimatkat, jotka on huomioitava esimerkiksi pelastustoimenpiteitä suunnitellessa. (Iivari 2011b, 63.)

Onnettomuuden tai muun imagoon negatiivisesti vaikuttavan tilanteen sattuessa on ensiarvoisen tärkeää, että tilanne saadaan mahdollisimman nopeasti hoidettua ja että siitä tiedottaminen tapahtuu koordinoitusti. Näin ollen vältetään matkailun imagolle haitalliselta uutisoinnilta, joka on mahdollisesti harhaanjohtavaa. Matkailualueen kriisitiedottamisessa on huomioitava, että käytettävät käsitteet ovat selkeitä, jotta kriisitilanteessa ei tule tarpeettomia se-

kaannuksia. On myös huolehdittava, että tiedottaminen hoidetaan valtakunnallisessa ja tarvittaessa kansainvälisessä mediassa, niin kotimaan kielillä kuin vierailla kielillä. Näiden lisäksi on tärkeää huolehtia, että tiedottamisen monikanavaisuus on riittävää ja, että tiedottamiseen tarkoitetut internet-sivut pidetään ajan tasalla. (livari 2011b, 63.)

Kriisiviestintäohjeen on sisällyttävä organisaation turvallisuussuunnitelmaan ja on erityisen tärkeää, että se pidetään ajan tasalla. Ohje kannattaa tehdä sähköiseen muotoon ja sen päivittämistä varten on vastuutettava henkilö yrityksen sisältä. Ohjeesta on hyvä pitää myös manuaalista versiota, sillä sähköinen järjestelmä ei välttämättä kestä kriisitilanteen aikaista kuormitusta. (livari 2011b, 52.) Esimerkiksi jouluna 2011 Suomessa riehuneet Tapanin ja Hannun päivän myrskyt aiheuttivat useiden päivien ja joillain alueilla viikkojen, katkot sähköjakelussa sekä katkoksia viestintäyhteisissä, vedenjakelussa liikenteessä. Seuraavassa kuviossa (kuvio 5.) on esitetty toimintatapa, jonka mukaan Lapin Safarit Oy viestii kriisitilanteessa.



Kuvio 5. Yrityksen kriisiviestintäketju Lapin Safarit (Ks. livari 2011b, 79)

Edellisessä kuviossa (kuvio 5 s. 30) on esitetty toimintatapa, jonka mukaan Lapin Safarit Oy viestii kriisitilanteessa. Esimies on ensisijainen henkilö, johon on otettava yhteyttä. Hän ilmoittaa tapahtuneesta eteenpäin johtoryhmään kuuluvalle henkilölle, joka välittää tietoa edelleen medialle sekä muille asianomaisille tahoille. Tämän jälkeen perustetaan kriisinhallintaryhmä, johon kuuluu esimiesasemassa työskentelevä henkilö. Kriisinhallintaryhmä tekee päätökset jatkotoimenpiteistä. Kyseinen toimintamalli on mahdollinen esimerkki matkailualuekohtaista kriisiviestintäsuunnitelmaa laadittaessa.

Yksi onnistuneen kriisiviestinnän avaintekijä on toimiva yhteistyö. Sen on toimittava niin matkailualan organisaatioiden kuin ulkopuolisten toimijoiden välillä. Erityisen tärkeää on hallintoelinten, poliisin, sairaanhoidon ja pelastuslaitoksen toimiva yhteistyö. (Henderson 2007, 169.) Matkailualueiden turvallisuuden kannalta yhteistyö on elintärkeää, jotta pystytään takaamaan matkailijoiden ja toimijoiden turvallisuus. Kriisi- tai poikkeustilanteen sattuessa organisaatioiden on tehtävä kitkatonta yhteistyötä, jotta tilanne saadaan hoidettua mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Yhteistyö median kanssa on myös ratkaisevaa, koska kriisiviestinnän onnistumista arvioidaan lopulta tiedotusvälineissä.

Viestintä tapahtuu nykyään suurimmaksi osaksi internetin välityksellä. Niinpä yhdeksi haasteeksi kriisiviestinnän kannalta on noussut internet-sivujen kaatuminen, kun sivut eivät kestä kriisin aikaista äkillistä kuormitusta. Esimerkiksi marraskuussa 2011 poliisin nettisivut kaatuivat 60 000 henkilön yrittäessä saada selville tietovuotolistassa ilmeneviä nimiä (Helsingin Sanomat 2011).

On mahdollista sanoa, että kaikki nykypäivän yhteiskunnallisesti merkittävät tapahtumat uutisoidaan mediassa (ks. Tikka–Hakala–Pedak 2010, 92). Kriisitilanteen sattuessa medialla on siis aina oma roolinsa tapahtumien kulussa ja kerronnassa. Median kautta esimerkiksi onnettomuus tai muu tapahtunut kriisi saadaan hyvin nopeasti laajaan tietoisuuteen, jopa eri puolille maailmaa. Usein varsinkin iltapäivälehdet dramatisoivat tapahtumien kulkua ja vaikuttavat näin ollen lukijoiden tunteisiin. Median tärkein tehtävä on tiedottaa kansalaisia ajankohtaisista tapahtumista, mutta on muistettava, että eri tiedotusvälineillä on myös kaupallisesti ja taloudellisesti tuloksellisia tavoitteita. (Hakala–Huhtala 2009, 36–38.) Media voi omalla toiminnallaan luoda kriisitilanteis-

sa turhaa paniikkitilaa, jopa valtakunnan rajojen ulkopuolella. On muistettava, että luotettavina pidettyjen mediakanavien tuottama tieto saattaa kriisitilanteessa olla harhaanjohtavaa, sillä tiedon lähde voi olla joku muu kuin kriisitiedottamisesta vastaava henkilö tai taho. Kriisiviestintä on vastuutettava kriisijohtamista suunniteltaessa.

Kriisijohtamisella tarkoitetaan yleensä viranomaisen tai muun hallinnoivan toimihenkilön johtamaa toimintaa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Nämä virkamiestahot varautuvat johtamistoiminnallaan mahdollisiin poikkeus- ja häiriötilanteisiin sekä samalla toteuttavat kriisinhallintaa. (Valtioneuvoston kanslia 2009, 58–59.)

Kriisijohtamisen yhtenä tavoitteena on selviytyä poikkeustilanteista sekä ennaltaehkäistä mahdollisia vahinkoja (Henderson 2007, 164). Kriisitilanteiden johtamisen kannalta haasteellista on se, että kriiseihin on vaikea varautua niiden yksilöllisyyden takia. Varsinkin matkailualalla on vuosien saatossa ilmennyt kriisitilanteita, joihin ei ole voitu varautua. Vuonna 2010 Islannin Katla-tulivuoren aktivoitumisesta syntyneiden tuhkapilvien aiheuttamat lentokielot sotkivat koko Euroopan lentoliikenteen, mikä aiheutti vaihtoehtoisten matkustusmuotojen ruuhkautumisen. Tähän kriisitilanteeseen ei ollut valmiita toimintatapoja, vaan toimintamallit jouduttiin kehittämään kriisin aikana.

Onnistuneessa kriisijohtamisessa eri tahot kohtaavat oikeaan aikaan ja välittävät oikeaa ja relevanttia tietoa toisilleen. Suomen kaltaisessa demokraattisessa valtiossa kriisin johtamisen ja siitä koituvan vastuun on yllettävä aina poliittiseen johtoon asti. Kriisijohtamisen ongelmat johtuvat usein byrokraattisesta toimintatavasta ja heijastuvat tätä kautta esimerkiksi kriisiviestinnän hitautena. Onnistuneen kriisijohtamisen hyviä puolia on informaation selkeä siirtäminen eli kuka sanoo, mitä sanoo ja minkä kanavan välityksellä. (Hakala–Huhtala 2009, 18, 93.)

Poikkeustilanteisiin varaudutaan parhaiten harjoittelemalla tilanteita käytännössä. Organisaation johdolle kannattaa järjestää esimerkiksi strategisen johtamisen koulutuksia, joihin on helppo sisällyttää myös kriisitilanteessa toimimista. Näissä koulutuksissa mahdollisia tulevia ongelmia on analysoitava ja pohdittava yhdessä työryhmän kanssa. (Iivari 2011b, 60.) Esimerkiksi Sal-

lan kunnassa on panostettu koulutuksiin ja pyritty niiden avulla lisäämään henkilöstön osaamista. Koulutukset ovat koostuneet käytännön harjoituksista sekä matkailun turvallisuuteen liittyvistä luennoista.

Kriisijohtamiseen on olemassa useita eri toimintamalleja. Yksi käytetyimmistä on niin kutsuttu kolmen vaiheen malli. Tässä tarkastelutavassa otetaan huomioon kriiseihin varautuminen (suunnitelmat, koulutukset, harjoitukset), kriisitilanne sekä kriisin jälkeinen tilanne. (Seeck 2009, 5.) Tämän lisäksi on olemassa myös neljän ja viiden vaiheen malleja. Kolmen vaiheen malli on helposti käytäntöön sovellettava matkailualan organisaatiolle, joka ei ole kovin kehittyneellä tasolla kriisinhallinnassa ja sen johtamisessa. Yrityksessä annetaan vastuu yhdelle henkilölle, joka huolehtii kyseisen organisaation kriisinhallinnasta, kuten koulutuksista ja erilaisista suunnitelmista.

Matkailualueen kannalta kriisijohtaminen on haastavaa, koska alueella on erilaisia toimijoita, kuten viranomaisia, järjestöjä ja yrityksiä. Tästä syystä kriisitilanteessa on vaikea selkeyttää ketä kriisi koskettaa, mihin se vaikuttaa ja kenen vastuulla kriisitilanteen johtaminen on. Matkailualueella on oltava selkeästi eriteltynä, mikä on alueellista kriisinhallintaa ja mikä on yrityksen omaa kriisinhallintaa. Jaotteluun vaikuttaa organisoinnin lisäksi kriisin laatu, sen laajuus ja vakavuus. Jaottelu on haasteellista myös sen vuoksi, ettei aina pystytä määrittelemään selkeästi, kenen vastuulla kriisinhallinnan tulee olla. Esimerkiksi Tornion alueella valjakkoturma kosketti tapahtumahetkellä vain yhtä organisaatiota, mutta sen vaikutukset näkyivät lopulta koko Tornion ja jopa Lapin alueen matkailuimagossa. Eniten valjakkoturma vaikutti kuitenkin ohjelmapalveluyritysten imagoon.

Matkailualuekohtaisen turvallisuussuunnitelman tavoitteena on edistää matkailualueen häiriötöntä toimintaa. Hyvin johdetulla ja käytäntöön viedyllä turvallisuussuunnittelulla vaikutetaan kaikkiin edellä mainittuihin matkailun turvallisuuden osa-alueisiin. Matkailualuekohtaisen turvallisuussuunnitelman tarkoitus on edesauttaa matkailualueen turvallisuusverkoston yhteistä työtä turvallisemman matkailualueen puolesta.

3.6.2 Kriisijohtaminen osana matkailualueen toimintaa

Kriisijohtamisella tarkoitetaan yleensä viranomaisen tai muun hallinnoivan toimihenkilön johtamaa toimintaa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Nämä virkamiestahot varautuvat johtamistoiminnallaan mahdollisiin poikkeus- ja häiriötilanteisiin sekä samalla toteuttavat kriisinhallintaa. (Valtioneuvoston kanslia 2009, 58–59.) Kriisijohtamisen yhtenä tavoitteena on selviytyä poikkeustilanteista sekä ennaltaehkäistä mahdollisia vahinkoja (Henderson 2007, 164). Kriisitilanteiden johtamisen kannalta haasteellista on se, että kriiseihin on vaikea varautua niiden yksilöllisyyden takia. Varsinkin matkailualueella on vuosien saatossa ilmennyt kriisitilanteita, joihin ei ole voitu varautua. Vuonna 2010 Islannin Katla-tulivuoren aktivoitumisesta syntyneiden tuhkapilvien aiheuttamat lentokiellot sotkivat koko Euroopan lentoliikenteen, mikä aiheutti vaihtoehtoisten matkustusmuotojen ruuhkautumisen. Tähän kriisitilanteeseen ei ollut valmiita toimintatapoja, vaan toimintamallit jouduttiin kehittämään kriisin aikana.

Onnistuneessa kriisijohtamisessa eri tahot kohtaavat oikeaan aikaan ja välittävät oikeaa ja relevanttia tietoa toisilleen. Suomen kaltaisessa demokraattisessa valtiossa kriisin johtamisen ja siitä koituvan vastuun on yllettävä aina poliittiseen johtoon asti. Kriisijohtamisen ongelmat johtuvat usein byrokraattisesta toimintatavasta ja heijastuvat tätä kautta esimerkiksi kriisiviestinnän hitautena. Onnistuneen kriisijohtamisen hyviä puolia on informaation selkeä siirtäminen eli kuka sanoo, mitä sanoo ja minkä kanavan välityksellä. (Hakala–Huhtala 2009, 18, 93.)

Poikkeustilanteisiin varaudutaan parhaiten harjoittelemalla tilanteita käytännössä. Organisaation johdolle kannattaa järjestää esimerkiksi strategisen johtamisen koulutuksia, joihin on helppo sisällyttää myös kriisitilanteessa toimimista. Näissä koulutuksissa mahdollisia tulevia ongelmia on analysoitava ja pohdittava yhdessä työryhmän kanssa. (Iivari 2011b, 60.) Esimerkiksi Sallan kunnassa on panostettu koulutuksiin ja pyritty niiden avulla lisäämään henkilöstön osaamista. Koulutukset ovat koostuneet käytännön harjoituksista sekä matkailun turvallisuuteen liittyvistä luennoista.

Kriisijohtamiseen on olemassa useita eri toimintamalleja. Yksi käytetyimmistä on niin kutsuttu kolmen vaiheen malli. Tässä tarkastelutavassa otetaan huomioon kriiseihin varautuminen (suunnitelmat, koulutukset, harjoitukset), kriisitilanne sekä kriisin jälkeinen tilanne. (Seeck 2009, 5.) Tämän lisäksi on olemassa myös neljän ja viiden vaiheen malleja. Kolmen vaiheen malli on helposti käytäntöön sovellettava matkailualan organisaatiolle, joka ei ole kovin kehittyneellä tasolla kriisinhallinnassa ja sen johtamisessa. Yrityksessä annetaan vastuu yhdelle henkilölle, joka huolehtii kyseisen organisaation kriisinhallinnasta, kuten koulutuksista ja erilaisista suunnitelmista.

Matkailualueen kannalta kriisijohtaminen on haastavaa, koska alueella on erilaisia toimijoita, kuten viranomaisia, järjestöjä ja yrityksiä. Tästä syystä kriisitilanteessa on vaikea selkeyttää ketä kriisi koskettaa, mihin se vaikuttaa ja kenen vastuulla kriisitilanteen johtaminen on. Matkailualueella on oltava selkeästi eriteltynä, mikä on alueellista kriisinhallintaa ja mikä on yrityksen omaa kriisinhallintaa. Jaotteluun vaikuttaa organisoinnin lisäksi kriisin laatu, sen laajuus ja vakavuus. Jaottelu on haasteellista myös sen vuoksi, ettei aina pystytä määrittelemään selkeästi, kenen vastuulla kriisinhallinnan tulee olla. Esimerkiksi Tornion alueella valjakkoturma kosketti tapahtumahetkellä vain yhtä organisaatiota, mutta sen vaikutukset näkyivät lopulta koko Tornion ja jopa Lapin alueen matkailuimagossa. Eniten valjakkoturma vaikutti kuitenkin ohjelmapalveluyritysten imagoon.

Matkailualuekohtaisen turvallisuussuunnitelman tavoitteena on edistää matkailualueen häiriötöntä toimintaa. Hyvin johdetulla ja käytäntöön viedyllä turvallisuussuunnittelulla vaikutetaan kaikkiin edellä mainittuihin matkailun turvallisuuden osa-alueisiin. Matkailualuekohtaisen turvallisuussuunnitelman tarkoitus on edesauttaa matkailualueen turvallisuusverkoston yhteistä työtä turvallisemman matkailualueen puolesta.

4 SELVITYKSEN TOTEUTUSPROSESSI

Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka pääpaino on lopputuloksessa eli turvallisuussuunnitelman rungossa (liite 1) (Vilkkä–Airaksinen 2003, 9). Opinnäytetyöprosessin aikana syntyneen tuotoksen on tarkoitus ohjeistaa ja antaa suuntaviivat Rovaniemen matkailualueen toimijoiden yhteiselle turvallisuustyölle ja sen kehittämiseksi.

Työn orientaatioperusta on kirjoitettu yhdessä Lapin muille matkailualueille turvallisuussuunnitelmia tekevien opiskelijoiden kanssa. Teoriaa työstettiin ongelmalähtöistä oppimismenetelmää apuna käyttäen. Lähtökohtaisesti ongelmalähtöinen oppimismenetelmä toimi näkökulmien avaajana. Tuotoksellista opinnäytetyötämme ajatellen teoria tuki aineiston hankintaa sekä aineiston analyysiä.

Opinnäytetyömme tiedonkeruumenetelmänä on käytetty haastatteluja. Selvityksemme mukaan Rovaniemen matkailualueen turvallisuussuunnitelma oli aihealueena tutkimaton, tästä syystä haastatteluiden ottaminen selvitysmenetelmäksi oli perusteltua. Haastattelut ovat toimivia aineistonkeruumenetelmiä kun selvityksen tuloksia ei voi ennakoida, vaan tulokset voivat olla monitahoisia (Hirsjärvi–Hurme 2009, 35). Haastattelumenetelmäksi valitsimme puolistrukturoidun teemahaastattelun yhdessä muiden Lapin alueen turvallisuussuunnitelmia tekevien opiskelijoiden kanssa.

Puolistrukturoidun menetelmän etuna oli, että kaikki haastateltavat saivat vastata kysymyksiin omin sanoin (Hirsjärvi–Hurme 2009, 35). Lisäksi me selvitystyöntekijät saatoimme tarpeen mukaan tehdä tarkentavia lisäkysymyksiä teemaan liittyen. Haastatteluita varten teimme erilliset haastattelulomakkeet (liitteet 2–4) matkailualueen toimijoille ja viranomaisille. Kysymykset määriteltiin yhteistyössä muiden opiskelijoiden kanssa. Yhteisen kysymysasettelun avulla myös henkilökohtaiset ennakko-odotukset tuloksia kohtaan karsiutuivat pois, ja näin ollen haastattelut etenivät haastateltavien ehdoilla. Aiheen laajuudesta johtuen rajasimme haastattelut koskemaan asiakasturvallisuutta.

Koko Lapin alueella haastatteluita suoritettiin yhteensä 58 kappaletta. Me haastattelimme yhteensä 13 Rovaniemen matkailualueen toimijaa, kuten matkailuyrityksien edustajia, viranomaisia, kaupungin edustajia sekä järjestön

ja oppilaitoksien edustajia. Aineiston lähteiden määrään vaikuttivat Rovaniemen alueen heterogeenisyys ja aiheen laajuus. Haastateltavat valittiin heidän substanssiosaamisen perustella. Koska usealle Lapin matkailualueelle tehtiin yhtäaikaaisesti tiedonkeruuta, pystyimme käyttämään soveltuvien osien aineistona myös toisten opinnäytetyöntekijöiden litteroituja haastatteluaineistoja. Lopullisena aineistona käytettiin 20:tä haastattelua. Aineistoksi valittiin sellaiset haastattelut, joiden sisältö koski Rovaniemen matkailualueita.

Selvitystyössä meillä olisi ollut kaksi mahdollisuutta lähteä purkamaan aineistoa. Päätelmien tekeminen suoraan aineistosta olisi ollut hyvä vaihtoehto, mikäli haastateltavia olisi ollut vähemmän ja haastattelut olisivat olleet lyhyempiä. Päädyimme kuitenkin purkamaan haastattelut sanatarkasti. (Hirsjärvi-Hurme 2009, 140.) Haastatteluaineisto litteroitiin myös sen jatkokäytön vuoksi.

Litterointia seurasi aineiston lukeminen useampaan otteeseen. Lukemisen jälkeen teimme aineistosta karkean luokittelun teemoittain, sekä kysymyksittäin. Luokittelua tehdessämme merkitsimme muistiin kenen haastateltavan mielipide oli kyseessä, jotta aineistoa yhdistellessämme aineiston luotettavuus säilyisi. Yhdistellessämme teemaluokkia jouduimme pohtimaan luokkien olennaisuutta ja sitä kuinka ne ovat yhteydessä toisiinsa. Luokkien eli kysymyksien olennaisuutta pohdimme vastauksien perusteella. Aineistoa yhdistellessämme otimme esiin selvitystyön alussa muodostamamme kysymykset. Esitimme kysymykset aineistolle ja aineiston luokkien vastauksille, jolloin saimme aikaiseksi tuotoksen rakenteen. Mikäli haastattelussa tulisi kysymyksiä saatiin ristiriitaisia vastauksia, analysoimme vastaukset kvantitatiivista menetelmää hyödyntäen. Tässä vaiheessa laskimme analyysissä saatujen samankaltaisten tuloksien lukumäärän. Aineisto analysoitiin esittämällä aineistolle selvityskysymykset, joiden perusteella pystyimme määrittelemään turvallisuussuunnitelman rungon.

5 AINEISTON TULOKSIEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Alueellisen turvallisuussuunnittelun lähtökohta

Selvityksellä pyrittiin vastaamaan siihen, millaisella turvallisuussuunnitelmalla voisi kehittää matkailualueen turvallisuutta ja turvallisuuden laatua ja kuka on vastuussa sen toteuttamisesta sekä päivityksestä. Lisäksi työssä pyrimme löytämään vastauksen siihen, minkälaisessa muodossa turvallisuussuunnitelman tulisi olla ja mitä aluekohtainen turvallisuussuunnitelma tulisi sisältää, sekä miten turvallisuussuunnitelma saadaan mahdollisimman laajaan jakeiluun Rovaniemen matkailualueella.

Lähtökohtana tuotokselle oli tärkeää määritellä Rovaniemen matkailualue. Määritelmä tehtiin alueella toimivien organisaatioiden edustajien näkökulmasta. Yleisimmin Rovaniemi määriteltiin maantieteellisesti luonnon monimuotoisuuden sekä sijainnin mukaan. Rovaniemeä kuvailtiin alueena puhtaaksi ja luonnolliseksi, mutta myös kaupunkimaiseksi. Toinen yleinen määritelmä liittyi imagoon. Rovaniemi koetaan olevan imagoltaan hyvä ja omaleimainen, kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee:

”Erämaa, jossa palvelut pelaavat.”

Määritelmissä nousi esiin myös hyvä julkisten palveluiden saatavuus ja viranomaistoiminnan laajuus verrattuna Lapin maakunnan muihin matkailualueisiin. Rovaniemen matkailualueelle on sijoitettu enemmän viranomaisresursseja, joka lisää myös alueella viranomaisten tekemää tarkastustoimintaa.

Matkailualueena Rovaniemeä määriteltiin alueen matkailutoiminnan, sesonkien sekä asiakaskunnan perusteella. Selvityksessä kävi ilmi, että Rovaniemen matkailualueella on paljon erityispiirteitä, joiden vaaliminen olisi ensiarvoisen tärkeää. Erityispiirteet eivät ole itsestäänselvyyskysymyksiä, vaan niiden säilymisen eteen tulisi tehdä töitä yhdessä. Yksi erityispiirteistä on Rovaniemen imago, joka on omanlaatuinen, turvallinen, rauhallinen ja tunnettu. Lisäksi ulkomaalaisten silmissä Rovaniemi on erämaa, jossa kuitenkin palvelut pelaavat.

Rovaniemen matkailualueetta kuvailtaessa esiin nousi myös suuri määrä kehitettäviä kohteita. Suurin osa kehityskohteista liittyi matkailijan ja matkailijaryhmien liikkumiseen alueella. Erityisesti kuljetusjärjestelyiden, reittien, sekä aktiviteettien turvallisuuden varmistaminen koettiin tärkeimmäksi painopisteeksi. Toisena kehityskohteena nousi esiin alueen toimijoiden yhteistyö, luottamus ja mahdollinen naiivius turvallisuutta kohtaan. Kehityskohteista tärkeimmäksi kuitenkin kuvailtiin turvallisuuden kehittäminen ja turvallisuuden integroiminen laatuun, yhteisten suunnitelmien ja toimintaohjeiden avulla.

Tuloksia analysoidessamme huomasimme, että suurin osa kehitettävistä asioista voidaan sijoittaa matkailun turvallisuuden arvoketjumalliin. Kyseinen arvoketjumalli on esitelty aikaisemmin orientaatioperustassamme. Arvoketjumallin sisällön ymmärtäminen sekä sisäistäminen matkailualueen arkeen on tärkeää.

Rovaniemen matkailualueen edustajat olivat suhteellisen yksimielisiä vastatessaan kysymykseen, joka koski matkailualueen turvallisuussuunnitelman tarpeellisuutta. Valtaosa vastaajista (90 %) oli sitä mieltä, että suunnitelmalle on selkeä tarve. Vastaus tukee aiemmin mainittua Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmän (2012) pilottivaiheessa 2009–2011 tekemää tarvekartoitusta Lapin matkailualuekohtaisille turvallisuussuunnitelmille. Vain 10 prosenttia vastaajista koki, että suunnitelmalle kyllä oli jonkinlainen tarve, mutta suhtautuivat skeptisesti suunnitelman toteutukseen.

Haastatteluiden perusteella voidaan sanoa, että Rovaniemen matkailualueen turvallisuussuunnitelman tekemisen halutaan kartoittavan turvallisuuden, sekä yhteistyön nykytilaa. Lisäksi turvallisuussuunnitelman toivotaan selvittävän onko Rovaniemen matkailualueen turvallisuuskulttuuri pelkkä ”kupla”. Onko Rovaniemi niin turvallinen kuin puhutaan ja ajatellaan. Turvallisuussuunnitelman haluttaisi tuovan alueelle selkeät pelisäännöt sekä parantavan yhteistyötä alueen toimijoiden kesken. Tärkeäksi koettiin myös, että alueella kaikkien organisaatioiden toiminta olisi tasalaatuista ja turvallista.

5.2 Turvallisuussuunnitelman muoto

Haastatteluiden avulla selvitimme mielipidettä siitä millaisessa muodossa matkailualueen turvallisuussuunnitelman tulisi olla. Selvityksen perusteella

turvallisuussuunnitelma tulisi olla useassa eri muodossa ja helposti päivitettävissä. Suunnitelmasta tulisi tehdä erilaisia versioita palvelemaan toimijoiden erilaisia tarpeita.

Tärkeää on, että turvallisuussuunnitelma tulisi olla helposti saatavilla kaikille toimijoille. Turvallisuussuunnitelmasta voisi olla sähköinen versio, dvd tai video, jonka saisi nopeasti pyörimään tietokoneella. Aluekohtaista turvallisuustyötä voisi myös toteuttaa juuri niitä varten perustetuilla Internet -sivuilla tai portaalissa, josta voisi ajan myötä muodostua hiljaisen tiedon jakelukanava. Sosiaalisen median käyttö on lisääntynyt yritysten keskuudessa, joten suunnitelma voisi olla linkitettyä tähän viestintäkanavaan. Nykyisten sähköisten muotojen lisäksi suunnitelmasta toivottiin olevan myös perinteinen paperiversio, kuitenkin Excel-versiota suunnitelmasta ei haluttu muodostuvan.

Turvallisuussuunnitelmaa voitaisiin käyttää opetusmateriaalina yrityksissä, jolloin siihen olisi tarpeellista tuoda myös teorial tietoa. Suunnitelma voisi toimia perehdytysoppaana, jota yritys voisi hyödyntää uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Toisaalta turvallisuussuunnitelman voitaisiin ajatella myötäilevän interaktiivista ja osallistuvaa koulutusta, jossa osallistujille ei pidettäisi luontoja vaan tarjottaisiin heille tekemistä. Turvallisuuskoulutukset voisivat olla toteutettu elämystuotannon ajatuksella, jolloin koulutuksista saataisiin erään haastateltavan sanoin:

”Vähintään yhtä hienoja kun ne matkailuelämys-koulutukset on”.

Muotona voisi siis olla osallistava näytelmä, jossa teoria vietäisiin käytännön tasolle tarjoamalla elämyksiä myös itse henkilökunnalle. Turvallisuussuunnitelma tulee olla osana matkailualueen vuosikellon mukaista toimintaa, jolloin turvallisuussuunnitelman päivittäminen tulisi yhdeksi tapahtumaksi muiden joukkoon.

5.3 Turvallisuussuunnitelman sisältö

Selvitystyömme suurin kysymys koski turvallisuussuunnitelman sisältöä. Millainen turvallisuussuunnitelma parantaisi Rovaniemen matkailualueen turvallisuustilannetta ja turvallisuustyön laatua. Selvityksen perusteella pystyimme määrittelemään rungon sille, millaisella turvallisuussuunnitelmalla Rovanie-

men matkailualueen turvallisuus paranee ja turvallisuustyö saadaan laadukkaaksi. Seuraavissa kappaleissa avaamme aluekohtaisen turvallisuussuunnitelman sisältöä.

Tulevaisuudenkuvien, turvallisuus pelisääntöjen ja ohjeiden lisäksi turvallisuussuunnitelmaan tulee koota tietopankki, jossa on malleja, lomakkeita, pohjia, yhteistietoja, karttoja ja teorial tietoa turvallisuussuunnittelusta, kriisinhallinnasta, juridiikasta sekä lainsäädännöstä. Tällä tavalla annetaan kaikille Rovaniemen matkailualueen toimijoille yhteiset työkalut turvallisuussuunnitteluun ja turvallisuuden hallintaan.

5.3.1 Matkailualueen tulevaisuudenkuvat

Turvallisuussuunnitelman ensimmäisessä osassa tulisi käsitellä matkailualueen tulevaisuutta ja mahdollisia skenaarioita. Nämä koettiin haastatteluai-
neiston mukaan tärkeiksi elementeiksi kun suunnitellaan matkailualueen turvallisuutta ja toteutetaan matkailualueen turvallisuussuunnitelmaa. Rovaniemen matkailualueen eri toimijat varautuvat tulevaisuuteen ja sen tuomiin haasteisiin sekä mahdollisuuksiin eri tavoin. Varautuminen on reagoimista, riskien kartoittamista sekä suunnitelmien tekemistä riskien realisoitumiseen. Varsinaisia ennakkointityökaluja tai skenaario-ajattelua, ei kovin moni organisaatio tunnustanut käyttävänsä. Aineiston perusteella tulevaisuuden kartoittaminen alueellisen turvallisuussuunnitelman sisältönä on tärkeää. Tulevaisuuden kartoittamisen tärkeyden vuoksi on perusteltua sisällyttää turvallisuussuunnitelmaan työkaluja, joilla alueen tulevaisuutta voidaan ennakoida.

Turvallisuussuunnitelman runkoon on sijoitettu kaksi Rovaniemen matkailualueen skenaariota, jotka on koottu haastatteluaineistosta. Molemmat skenaariot sijoittuvat vuoteen 2017. Orientaatio perustassa selkeytimme ennakkointiin liittyvää sanastoa sekä termejä. Pohdimme haastateltutuloksista syntyneitä skenaarioita ja tulimme tulokseen, että turvallisuussuunnitelman runkossa olevat Rovaniemen matkailualueen skenaariot sisältävä mahdollisia heikkoja signaaleja, mutta mahdollisesti myös tulevaisuuden trendejä tai jopa megatrendejä.

Toinen skenaarioista on positiivinen ja toinen negatiivinen. Yleisesti ottaen positiivinen skenaario antaa hyvin valoisan kuvan Rovaniemen matkailun

tulevaisuudesta, niin asiakkaiden kuin toimijoiden sekä paikallisten ihmisten silmissä. Tässä skenaariossa Rovaniemen matkailun nähtiin olevan nosteessa ja sen nähtiin kehittyvän sekä kesä- ja talvimatkailun osalta. Skenaariossa nähtiin myös alueellisen yhteis- ja turvallisuustyön olevan suunnitelmallisempaa, kuin mitä ne ovat tänä päivänä.

Vastaavasti aineistosta esiin noussut negatiivinen skenaario synkensi Rovaniemen matkailun tulevaisuudenkuvaa maailmantalouden heilahteluilla sekä Euroopan talousromahduksella. Alueellisesti Rovaniemi nähtiin menevän kehitystyössä taaksepäin. Viiden vuoden päästä kaikkien nähtiin tekevän turvallisuustyötä itsenäisesti oman yrityksen sisällä. Synkkinä tulevaisuudenkuvinähtiin myös matkailijoiden ja paikallisten väliset ristiriidat sekä vakavat epidemiat, jotka voivat lamauttaa Lapin matkailun kokonaan. Seuraava esimerkki havainnollistaa tätä ajatusta:

”Charter-kone Kiinasta tuo mukanaan matkustajia, jotka kantavat kengänpohjissaan sikaruttoa. Lentokentällä matkustajia on vastassa poroja, ja matkustajat tartuttavat sorkkaeläimiin tarttuvan sikaruton poroihin. Epidemia laajenee Suomen hirvieläimiin ja tästä syystä Lappiin määrätään matkustuskielto. Alueelle ei päästetä ulkopuolisia ihmisiä useaan vuoteen, kuten tapahtui Britannian suu- ja sorkkatauti epidemian aikana.”

Näiden tulevaisuudenkuvien perusteella alueen turvallisuustyötä voi suunnitella sekä havaita mahdollisia kehityskohteita nykyisessä toiminnassa. Rovaniemen matkailualueella tulee tehdä yhtenäistä ennakointia. Ennakointi on kaikkien alueen organisaatioiden etu ja näin voidaan sijoittaa vähäisiä viranomaisresursseja oikein.

5.3.2 Turvallisuussuunnittelun pelisäännöt

Rovaniemen matkailualueen turvallisuussuunnittelun pelisäännöt nousivat aineistosta yhdeksi turvallisuussuunnitelman sisältökokonaisuudeksi. Aineistossa turvallisuussuunnittelua tarkasteltiin alueen viranomaisten sekä organisaatioiden näkökulmasta. Aineiston perusteella voidaan sanoa, että Rovaniemen matkailualueella asenne turvallisuussuunnitteluun on pääosin myön-

teinen ja turvallisuussuunnittelu koetaan tärkeäksi asiaksi liiketoiminnan kehittymisen kannalta.

Selkeä turvallisuuspuute näyttää olevan yritysten turvallisuusasiakirjojen käytäntöön vieminen. Asiakirjojen sisältöjä ei ole päivitetty, niitä ei ole harjoiteltu eikä käyty läpi yritysten henkilökunnan kanssa. Turvallisuussuunnitelman pelisäännöt tulee olla sellaiset, että turvallisuusajattelu saataisi sisäänrakennettua yrityksen arjen toimintaan. Turvallisuuden kannalta on tärkeää saada henkilöstö sitoutettua arjen turvallisuuteen ja turvallisuustyön toteuttamiseen. Tällöin Rovaniemen alueellinen turvallisuuskulttuurin taso nousisi.

Pelisäännöt pitää olla sellaiset, joita pienemmänkin yrityksen olisi helppo noudattaa ja toteuttaa. Lisäksi pelisääntöjen noudattamisesta tulee olla hyötyä verkoston jäsenille. Turvallisuussuunnittelun pelisääntöjen noudattamista tulee myös yhteisesti valvoa. Valvontaa voidaan toteuttaa vuosikellon mukaisilla verkostotapaamisilla, sekä verkoston paineella. Esimerkki yhteisistä pelisäännöistä on, että määriteltäisiin yhteiset kriteerit pelisäännöistä tiettyihin matkailualan tehtäviin, esimerkiksi kelkkaoppaan töihin.

Turvallisuussuunnittelun sisäänrakentaminen ja pelisääntöjen noudattaminen organisaatioissa lähtee ylempien toimihenkilöiden esimerkkiä noudattaen. Haastatteluista pystyy päättämään saman lopputuloksen, josta kirjoitimme orientaatioperustaan. Lopputulos molemmissa on, että alueellisissa pelisäännöissä on samoja elementtejä, kuin yritysturvallisuuden pelisäännöissä. Tästä voidaan todeta, että alueellista turvallisuuskulttuuria on lähdettävä rakentamaan jokaisen alueen organisaation turvallisuussuunnittelua kehittämällä. Kehitystyön suuntaviiva, eli pelisäännöt tulee yhteisesti määritellä. Yhteinen pelisääntöjen määrittely on perusteltua poikkihallinnollisissa verkostoissa, jotta ratkaisut ovat kaikkien verkostojäsenien helpommin ymmärrettävissä ja hyväksyttävissä.

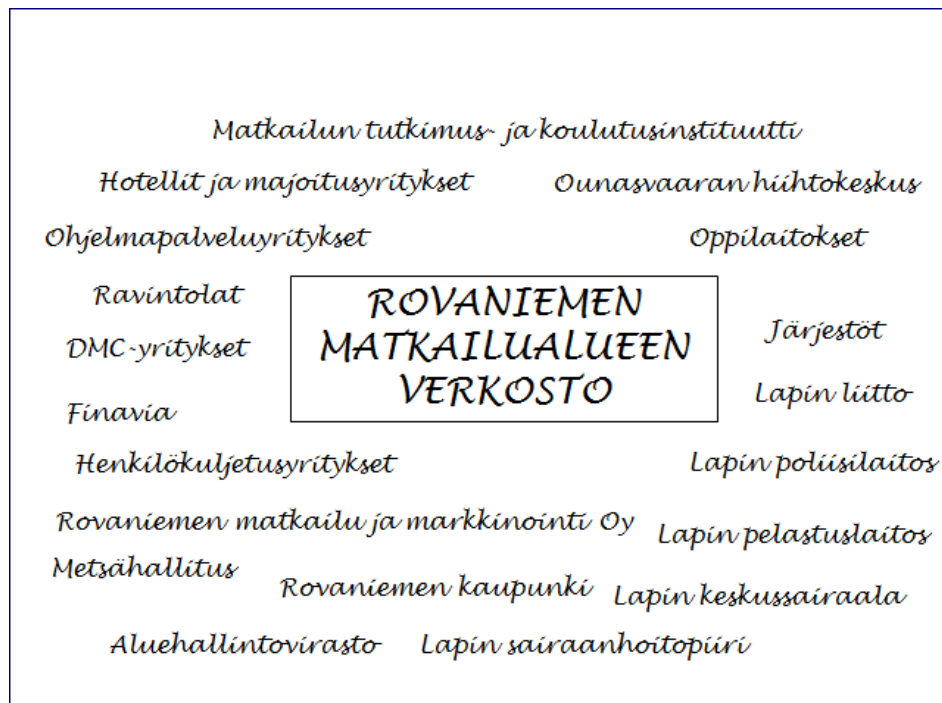
5.3.3 Rovaniemen matkailualueen toimijat

Turvallisuussuunnitelmaan tulee kuvailla Rovaniemen matkailualueen verkosto, jotta matkailualueen toimijoista ja siellä operoivista organisaatiosta saadaan kattava kuva. Aineiston pohjalta oli huomattavissa, että jotkut Rovaniemen matkailualueen toimijoista rinnastivat verkoston vain Lapin matkailun

turvallisuusjärjestelmä -hankkeeseen. Nämä henkilöt eivät nähneet verkostoa toimivana yhteisönä ilman hanketta. Positiivista oli huomata, että suurin osa haastateltavista tunnisti verkoston olemassa olevaksi. Eräs verkoston jäsen mainitsi, että:

”Rovaniemen matkailualueen turvallisuusverkosto on tunnettu ja tunnistettu organismi”

Verkostoon on kuulunut oppilaitoksia, hallinnollisia ja valvovia viranomaisia, Sisäasiainministeriö, matkailualan toimijoita, yksittäisiä henkilöitä, matkailualan hallinto-organisaatio, Rovaniemen kaupunki, sekä Lapin lääninhallitus. Seuraavasta kuvioista (kuvio 6.) voidaan nähdä suurin osa alueen toimijoista.



Kuvio 6. Rovaniemen matkailualueen verkosto (Määttä–Ronkanen 2012)

Aineistosta selvisi, että verkoston ulkopuolella on useita eri toimijoita, joilla voisi olla annettavaa verkoston toimintaan omalla substanssiosaamisellaan. Selkeitä näkymättömiä toimijoita ovat turvallisuusala ja vartiointiliikkeet, ostoskeskukset sekä kaupat. Lisäksi yksi näkymätön elementti on myös työmarkkinoiden toimivuudesta ja työntekijöiden työllistymiskyvystä sekä alueiden kehittymisestä vastaava Työ- ja elinkeinoministeriö. Verkoston ulkopuolella on myös sellaisia toimijoita, jotka ovat verkoston toiminnassa mukana verkoston jäsenien yhteystyökumppaneina.

Rovaniemen matkailualueella Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke on ollut alkujaan kokoon kutsuva voima, mutta tulevaisuudessa verkoston pitää pystyä kokoontumaan itsenäisesti. Rovaniemen matkailualueen teema-tilaisuudet sekä pelastautumisharjoitukset ovat olleen verkoston näkyvämpää käytännön toimintaa, mutta turvallisuusverkosto toimii myös spontaanisti verkoston jäsenten keskinäisien tapaamisien kautta.

Keskustelut ja tiedonjakaminen verkostotapaamisissa on edesauttanut hyvien käytänteiden sekä uusien näkökulmien syntymistä. Aineistosta selviää, että verkostosta halutaan olevan jatkossakin hyötyä matkailualueelle ja tästä syystä toimintaa tulee kehittää systemaattisesti. On sanottu, että:

”Niin kauan kun sinulla on simpukassa hiekkaa, joka hiertää, niin kauan siitä voi tulla helmi.”

Tähän asti hiekka on ollut Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke, mutta hankkeen loputtua se voisi olla Rovaniemen matkailualueen vuosikello, sekä yhteiset säännölliset harjoitukset. Turvallisuussuunnitelman tulee tehdä Rovaniemen matkailualueen vuosikellon mukaisesti, johon määriteltäisiin alueen verkoston yhteiset tapaamiset sekä yhteiset harjoitukset. Lisäksi turvallisuussuunnitelmaan tulee myös määritellä toimialakohtaiset yhteiset harjoitukset, niiden sisältö, toteutus sekä toteutuksesta vastaavat henkilöt.

Verkoston toiminnasta sekä toiminnan kehittämisestä puhuttaessa pitää muistaa verkoston toiminnasta saatava hyöty. Hyödyn pitää olla suurempi kuin siitä mahdollisesti aiheutuva haitta. Tästä syystä verkoston toiminnan vetämisen vastuuta pitää vuorotella verkoston jäsenten kesken. Orientaatioperustassa selvensimme verkoston toiminnan ja kehittämien yleisimpiä sudenkuoppia. Vastuun vuorottelu on yksi keino välttää sudenkuopat, ja saada passiiviset verkoston jäsenet toimintaan mukaan. Lisäksi toimialakohtainen toiminta tuo verkoston kaikille jäsenille heille olennaista tietoa.

5.3.4 Turvallisuus riskit ja niiden dokumentointi matkailualueella

Selvitystyömme perusteella voidaan sanoa, että matkailualueen yritysten yleisimmät turvallisuuspuutteet liittyvät arjen toiminnan riskien havaitsemiseen. Usein päivittäiset riskit jäävät havaitsematta huolimattomuuden ja työ-

tapojen sekä toimipisteiden tuttuuden vuoksi. Muita turvallisuuspuutteita ovat jo havaittujen puutteiden korjaamisen laiminlyönti. Kysyessämme koko matkailualueen riskejä, liittyvät niistä useat luontoon ja luonnon olojen arviointiin. Rovaniemen keskustan tuntumassa suurimmaksi yksittäiseksi riskiksi matkailijalle todettiin Kemijoki. Elementtinä virtaavajoki kaupunkikuvassa kiehtoo matkailijaa, mutta välttämättä talviolosuhteita ei osata arvioida ihmisen mentäessä sitä ihastelemaan. Muita matkailualueen merkittäviä riskejä olivat mahdolliset suuronnettomuudet, eri toimialojen lakot, vesikriisi, puhelinverkon kaatuminen, sekä paikallisen toimijan konkurssi.

Pohtiessamme Rovaniemen matkailualueen riskejä, tulimme yhä uudelleen samaan tulokseen. Riskit vaikuttavat koko matkailualueen toimintaan ja imagoon. Viimeisimpänä mainitut riskit voivat lamaannuttaa koko matkailualueen.

Haastatteluissa selvisi, että organisaatioiden arkeen liittyvät turvallisuuspuutteet voidaan usein havaita etukäteen. Turvallisuustoimintaa voidaan kehittää muun muassa läheltä piti -tilanteiden dokumentaatiolla. Tästä syystä erilaista dokumentointia tehdäänkin useiden eri organisaatioiden taholla. Käytännön toimintaa koskevaa tietoa kerätään henkilökunnalta, yhteistyökumppaneilta, verkostolta sekä erilaisten järjestelmien kautta. Tietoa käytetään uusien työntekijöiden perehdytykseen sekä henkilökunnan koulutukseen, mutta dokumentoitua tietoa harva toimija välittää eteenpäin matkailualueen muille organisaatiolle. Selvityksen perusteella matkailualueella on selkeä tarve tiedonvälittämiselle.

Turvallisuussuunnitelman sisältöön tulee aineiston perusteella koota yhteinen dokumentaatiomalli, ja dokumentoinnin käsittelyohjeet. Organisaation, jolla on tutkimuksellinen aspekti, tulee käsitellä ja julkaista dokumentoitua tietoa. Dokumentointi on perusteltua myös siksi, että aineiston mukaan alueen organisaatioiden merkittävänä haasteena turvallisuussuunnistelu pidettiin myös ajanhermolla elämistä. Maailman muuttuessa uusien asioiden tunnistaminen valtavasta tietomassasta vaatii paljon yritysten resursseja. Resurssien vähyyden vuoksi yhteinen riskien kartoitus ja dokumentointi on enemmän kuin kannattavaa.

Yhteisen formaatin käyttäminen on perusteltua, sillä vain näin saadaan eri vuosilta vertailukelpoista tietoa. Dokumenttien pohjalta nähdään myös turvallisuuden todellinen tila ja tämän kautta alueen turvallisuutta voitaisiin parantaa. Ongelmana yhteiselle tiedonvaihtamiselle nähdään kuitenkin se, että osa tiedosta voi olla hyvin arkaluonteista. Tällöin tulee pohtia miten tietoa tulee muokata, jotta sitä voidaan välittää.

Aluekohtaisen dokumentaation tarve korostuu myös turvallisuussuunnitelman työstämisessä. Yksittäisen yrityksen ja matkailualueen turvallisuussuunnittelussa ennaltaehkäisyn edellytyksenä on toiminnan toteutuksen yksityiskohtaisen tiedon keruu sekä tiedon analysointi. Analyysin perusteella saatu tieto viedään käytännön tasolle laatimalla turvallisuusasiakirjat vahinkotapahtumien varalle. Aluekohtaista turvallisuustyötä ei kyetä viemään eteenpäin ilman verkoston tekemää riskien kartoitusta ja analysointia. Aluekohtaiseen riskikartoitukseen osallistuminen voisi toimia yhtenä alueellisen turvallisuussuunnittelun pelisääntönä.

5.3.5 Kriisiviestintä – Kuka sanoo, mitä sanoo ja miten sanoo

Rovaniemen matkailualueen turvallisuussuunnittelun sisällön selvittämisen yhteydessä kysyttiin myös toimijoiden mielipidettä yhteisestä kriisiviestinnästä. Vastaus oli selkeä ja hyvin yksimielinen. Rovaniemen matkailualueella on tarvetta yhteiselle, toimialakohtaiselle ja matkailuun suuntautuvalla kriisiviestintäsuunnitelmalle. Tällä hetkellä jokaisella matkailualan toimijalla sekä viranomaisella on oma kriisiviestintäsuunnitelma, mutta yhteinen malli on hyvä olla olemassa, jotta kaikki alueen toimijat viestivät samansuuntaisesti.

Turvallisuussuunnitelmaan liitetty yhteinen malli on apu myös pienemmille yrityksille, joiden verkosto on suppeampi kriisin sattuessa. Tällöin heillä on tieto miten kriisi tulee hoitaa. Kriisiviestinnän osalta turvallisuussuunnitelmaan tulee kerätä yhteystiedot ja kontaktipinnat erilaisiin organisaatioihin, jotka voivat kriisin sattuessa auttaa. Kriisin sattuessa viestinnän nopeus ja tyyli vaikuttavat ihmisten kokemuksiin.

Lisäksi matkailualueen yhteisen kriisiviestintästrategian pohtiminen on paikallaan. Alueella tulee pohtia miten ja millaisista asioista tiedotetaan sekä kuinka kriisiviestintää toteutetaan ja harjoitellaan. Alueellista kriisiviestintästrate-

giaa pohtiessa tulee ottaa mukaan keskeiset valvovat ja hallinnoivat viranomaiset, palveluntarjoajat, kaupunki, järjestöt sekä tiedotusvälineet ja vakuutussektori. Huomionarvoista haastatteluissa oli se, että yksi haastateltavista mainitsi alueellisen kriisiviestintäsuunnitelman olevan jo toteutuksen alla.

5.4 Turvallisuussuunnitelman jalkauttamissuunnitelma

Aluekohtaisella suunnitelmalla tulee olla selkeä jalkauttamisstrategia. Jalkauttamistyön ensimmäinen vaihe on turvallisuussuunnitelman linkittäminen Rovaniemen matkailualueen turvallisuuden vuosikelloon. Tällä tavalla turvallisuustyö saadaan osaksi alueen toimintaa. Selvityksen perusteella turvallisuussuunnitelman sisällön mielenkiintoisuus ratkaisee jalkauttamisen ongelmat.

Orientaatioperustassa avasimme lakeja, jotka säätelevät turvallisuussuunnittelua. Usein turvallisuussuunnittelua tehdään juuri lain vaatiman osuuden verran. Aluekohtaisen turvallisuussuunnitelman haasteena on, että turvallisuussuunnitelman tulisi olla irrallaan niin sanotusta ”viranomaispönötyksestä”, ja että turvallisuussuunnittelu nähtäisi liiketoimintaa edistävänä tekona.

Turvallisuussuunnitelman sisältö tulee myydä paikallisesti, jotta organisaatioiden tarpeet nousevat esille ja niitä voidaan integroida alueella järjestettäviin koulutuksiin ja alueen yhteistyöhön. Turvallisuussuunnitelmaa tarvitsee markkinointia paikallisessa mediassa, jonka avulla saadaan tiedotettua aluekohtaisesta suunnitelmasta laajasti ja tieto saavuttaa alueen toimijat. Tärkeää on saada yrityksen johto vakuuttuneeksi sisällöstä ja suunnitelman tuomasta hyödystä organisaatiolle, tämän kautta myös käyttö leviää henkilöstön keskuuteen. Tämä ajatus tukee aiemmin esittämäämme livarin (2010) toteutusta, jonka mukaan johto toimii esimerkkinä ja motivoi henkilöstöä toimimaan suunnitelmien mukaan. Aluekohtaisiin tarpeisiin voitaisiin vastata luomalla yhteinen foorumi matkailun turvallisuuden toteuttamiseksi. Näin suunnitelma saadaan vietyä organisaatioiden arjentoimintaan.

5.5 Turvallisuussuunnitelman toteutus, päivitys ja vastuualuejako

Haastatteluissa kysimme turvallisuussuunnitelman eri osa-alueiden vastuualuejakoa ja vastuiden painottumista. Saimme aineiston pohjalta selkeän

vastauksen: suunnitelman toteutus ei voi olla ainoastaan yhden organisaation vastuulla. Vastuu alueen turvallisuustyön toteutuksesta tulisi jakaantua useammalle organisaatiolle.

Selvityksen perusteella aluekohtaisen turvallisuussuunnitelman toteuttaminen ja päivitys on tapahduttava alueella toimivan verkoston tai olemassa olevan organisaation toimesta. Matkailualueelle ei haluta muodostaa uutta irrallaan olevaa organisaatiota, vaan vastuualueet jaetaan toimijoiden sekä viranomaisten kesken. Tärkeänä turvallisuussuunnittelun kannalta nähtiin toimijoiden vahva substanssiosaaminen. Osa verkoston jäsenistä hallitsee jo nyt eri osa-alueita turvallisuussuunnittelusta paremmin kuin toiset. Tällaisten substanssiosaajien merkitys alueellisen turvallisuussuunnittelun tekemisessä on tärkeää.

Eniten haastatteluissa kannatettiin turvallisuustyöryhmän perustamista. Turvallisuustyöryhmä muodostetaan organisaatioiden ja viranomaisten nimeämisestä turvallisuusvastaavista, jotka tekisivät alueen turvallisuusyhteistyötä omien töiden ohella kunkin aihepiirin osalta. Vastuualueet tulisi olla sidottuna henkilön työnkuvaan tai asemaan organisaatiossa. Tällöin tietty vastuualue säilyy organisaation sisällä henkilöstön vaihtuessa. Tutkimuksellista aspektia voisi tuoda MTI omalla erityisosaamisellaan. Suunnitelman yhteinen päivitystäminen liitettäisiin alueella järjestettävien harjoitusten yhteyteen, vuosikellon mukaisesti.

Turvallisuustyöstä erillisenä vastuualueena nähtiin dokumentoidun tiedon käsittely ja välittäminen matkailualueella. Tämä vastuualue haluttiin sellaiselle organisaatiolle, joka on jo olemassa. Organisaatiolla tulee olla valmis kanava ja järjestelmä tiedon välittämiseen ja lisäksi tärkeää on, että tietoa käsitelisi organisaatio, jolla on tutkimuksellinen aspekti. Yhteisen dokumentaation käsittelijän viittaa sijoiteltiin niin tutkimustyötä tekevän MTI:n, markkinointi- ja matkailualueorganisaatio Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy:n sekä matkailutietoa keräävän ja julkaisevan Lapin Liiton harteille.

Tiedon keräämisen sekä dokumentoinnin vastuu kuitenkin säilytetään jokaisen matkailualueen toimijan harteilla. Yksi ehdotetuista vaihtoehtoista on luoda nettisivut tai portaali, josta pystytään tarkistamaan, esimerkiksi mikä

tilanne tietyllä kelkkareitillä on. Lisäksi muutoksista sekä vaaratilanteista läh-tisi kaikille toimijoille tieto kun sivustoa päivitetään. Kaikilla matkailualueen toimijoilla on oikeus ja myös velvollisuus päivittää sivustoa.

5.6 Tuloksien luotettavuus

Aineiston tuloksia voidaan pitää yleistettävänä otannan perusteella. Tulokset ovat sovellettavissa vain Rovaniemen matkailualueelle, koska vastaukset käsittelevät Rovaniemen matkailualueita. Selvityksen tuloksia voidaan käyt-tää vain viitteellisesti eri matkailualueiden turvallisuuden ja turvallisuussuun-nitelmien kehittämiseen.

Haastateltavat valittiin haastatteluihin heidän substanssiosaamisen perus-teella, jotta tuloksista saatiin luotettavia. Tuloksien luotettavuutta heikensi haastatteluiden nauhoitus. Tulokset olisivat voineet olla luotettavampia, jos niitä ei olisi nauhoitettu. Tämä oli huomattavissa lopetettuamme nauhoituk-sen, jolloin haastateltavat henkilöt jatkoivat keskustelua puhumalla asioista vapautuneemmin. Lisäksi haastatteluiden aikana osa haastateltavista sanoi, ettei halua kommentoida kysymystä nauhurin ollessa päällä. Aineiston luotet-tavuuden vuoksi molemmat opinnäytetyön tekijät analysoivat tulokset itsenäi-sesti. Vasta tämän jälkeen aineiston vastaukset yhdistettiin jolloin oli huomattavissa, että molempien tekijöiden tulokset olivat samanlaiset. Tämän perus-teella mielestämme analyysi oli onnistunut ja tuloksia voidaan pitää luotetta-vina.

6 POHDINTA

Lähtötilanteemme opinnäytetyöprosessiin oli, että turvallisuus aiheena oli meille uusi. Problem Based Learning -menetelmää hyödyntäen lähdimme viemään turvallisuustietoisuuttamme eteenpäin ja teoriaa työstäessämme aiheen tuntemus kasvoi. PBL -menetelmä oli yksi keskeinen asia opinnäytetyömme prosessia, toisaalta se oli myös meitä työllistävä tekijä. Prosessin aikana myös verkostoitumisen ja kontaktien kehittyminen kasvoi. Yhteistyö parin kanssa oli ratkaisevassa asemassa yhteistä työtä tehdessä. Niin ikään yhteistyö KOTA-prosessin muiden opinnäytetyötekijöiden kanssa oli tärkeää.

Turvallisuusasioihin perehtyminen teorian kautta antoi meille perustiedot matkailun turvallisuustyöstä. Aiheen ohella tarpeellista oli perehtyä myös tutkimusprosessin toteuttamiseen. Aineiston tiedonkeruumenetelmänä käytimme puolistrukturoituja teemahaastatteluita, jotka litteroimme ja analysoimme teemoittain saadaksemme johtopäätökset. Tämä edellytti näiden tutkimukseen liittyvien osa-alueiden hallintaa.

Työlle asetetut tavoitteet saavutettiin. Asetettuihin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaus selvitysprosessin aikana. Tutkimuskysymyksiksi asetimme millaisella turvallisuussuunnitelmalla voisi kehittää Rovaniemen matkailualueen turvallisuutta sekä alueella tehtävän turvallisuustyön laatua. Selvitystyössä olennaista oli selvittää alueen turvallisuustyön nykytila sekä löytää parannusehdotuksia matkailualueen turvallisuuteen. Selvityksemme perusteella saimme luotua rungon matkailualuekohtaisesta turvallisuussuunnitelmasta. Tulosten perusteella selvisi myös jatkoselvityksen tarve. Aluekohtainen turvallisuussuunnitelma vaatii eri kieli- ja kulttuuriversioita kansainväliseen toimintaan pohjautuen. Tärkeää on saada toimintamallit eri kulttuurien kohtaamiseen.

Matkailualueen turvallisuussuunnittelussa tärkeää on, että teorian tieto aiheesta saadaan vietyä käytännöntasolle ja linkitettyä se organisaatioiden arjen toimintaan. Prosessin aikana opimme miten hyödyntäisimme parhaimmalla mahdollisella tavalla teorian tietoa muun muassa tehdessämme suunnitelman runkoa, jottei se muodostuisi vaikeaksi asiaksi toteuttamisen ja jatkuvuuden kannalta.

Toimijoiden positiivinen asenne meitä opinnäytetyön tekijöitä kohtaan sekä mielenkiinto matkailun turvallisuuden kehittämiseen alueella edesauttoi opinnäytetyömme onnistumista. Prosessin aikana saimme tehtyä suunnittelemaamme haastattelut kohderyhmälle. Haastateltavia henkilöitä valitessa kriteereiksi asetimme toimijoiden substanssiosaamisen. Nyt kun jälkeinpäin mietimme prosessin onnistumista, huomaamme, että olisi ollut tärkeää ottaa mukaan toimijoita jotka työskentelevät kentällä. Todennäköisesti niiden kautta olisimme saaneet tukevaa tietoa selvityksellemme. Tästä huolimatta koemme, että saimme kattavan aineiston. Turvallisuussuunnitelman runko valmistui alueen turvallisuusverkoston yhteistyön tuloksena.

Mielestämme ajankohta tämän opinnäytetyön tekemiselle ei ollut paras mahdollinen. Opinnäytetyötä työstettiin vuoden verran, mikä mielestämme tuntui varsin pitkältä ajalta. Työn valmiiksi saattaminen ajoittui kevääseen 2012, jolloin opintoihimme kuului myös muita opintojaksoja. Aineistomme on kattava, mutta koimme myös sen olevan työläs toteuttaa.

Pohtiessamme KOTA-opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena voimme todeta prosessin olleen ammattitaitoamme kehittävää. Olemme näin prosessin päätyttyä sitä mieltä, että prosessi oli hyödyllinen. Koemme, että karttuneesta ammattitaidosta, laajentuneesta ammatillisesta verkostosta, sekä alueen turvallisuus tuntemuksesta on hyötyä tulevaisuudessa. Lopuksi sanottakoon, että matkailun turvallisuuden kehittämisessä ja tässä opinnäytetyössä on paljon yhteisiä elementtejä. Molempien eteen on täytynyt tehdä töitä. Lisäksi molemmissa päämäärän valitseminen on toiminnan kannalta tärkeää ja lopputulos syntyy vain toiminnan tuloksena.

LÄHTEET

- Aaltonen, M. – Wilenius, M. 2002. Osaamisen ennakointi – Pidemmälle tulevaisuuteen, syvemmälle osaamiseen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2011. Yritysturvallisuus. Osoitteessa <http://ek2.ek.fi/ytnk08/fi/yritysturvallisuus.php>. 3.11.2011.
- Finpro. 2011. Finpro Foresight. Osoitteessa <http://www.finpro.fi/foresight>. 31.10.2011.
- Flink, A-L. – Reiman, T. – Hiltunen, M. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita.
- Hakala, S. – Huhtala, H. 2009. Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Heljaste, J. – Korkiamäki, J. – Laukkala, H. – Mustonen, J. – Peltonen, J. – Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.
- Helsingin Sanomat. 2011. Poliisin nettisivuja ei tehty kestävästi kriisikuormaa. Osoitteessa <http://www.hs.fi/kotimaa/Poliisin+nettisivuja+ei+tehty+kest%C3%A4m%C3%A4n+kriisikuormaa/a1305549020563>. 10.1.2012.
- Henderson, J. 2007. Tourism Crises. USA: Butterworth-Heinemann.
- Hirsijärvi, S. – Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Iivari, P. 2010. Matkailuturvallisuus - kirjaluonnos. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Iivari, P. 2011a. Matkailun turvallisuuden ennakkoinnin malli. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Iivari, P. 2011b. Yrityksen kriisi ja sen hallinta. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Ilmonen, I. – Kallio, J. – Koskinen, J. – Rajamäki, M. 2010. Johda riskejä. Käytännön opas yrityksen riskinhallintaan. Helsinki: Tammi.
- Kaivo-oja, J. 2003. Tulevaisuuden tekeminen strategisen ajattelun valossa. Teoksessa Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. (toim. Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S.), Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S. (toim.) 2003. Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. Tampere: Tammer-Paino Oy.

- Koivumaa, V. 2011. Verkostokuvaus. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – koulutus, verkosto ja ennakointi -hanke. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Laermer, R. 2008. 2011 - Trendspotting for the next decade. New York: McGraw-Hill.
- Lapin liitto. 2011. Lapin ilmastostrategia, luonnos 14.10.2011. Osoitteessa http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=250745&name=DLFE-9958.pdf. 1.11.2011.
- Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä. 2010. Kunta ja matkailun turvallisuus. Osoitteessa http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun_turvallisuus/Kunta_ja_matkailun_turvallisuus.iw3. 21.11.2011.
- Lehto, S. 2011. Lapin matkailun turvallisuusyhteistyö. Elinkeinon ja matkailijan turvallisuus. PowerPoint -esitys. Lapin aluehallintovirasto. 28.10.2011.
- Lehto, T. – Valkokari, K. 2003. Verkoston kehittämisen työkalupakki. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3Btekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti27.pdf. 13.10.2011.
- Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä - turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki: Talentum media Oy.
- Mannermaa, M. 2004. Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus. Helsinki: WSOY.
- Maslow, A. 1987. Motivation and personality. New York: HarperCollins.
- Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. 2011. Matkailun turvallisuus. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/etusivu.iw3> 28.12.2011.
- Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. 2012. Matkailun turvallisuus. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/etusivu.iw3> 28.2.2012.
- Miettinen, J. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Helsinki: Talentum media Oy.
- Mohamed, M. - Stankosky, M. - Murray, A. 2004. Applying knowledge management principles to enhance cross-functional team performance. Osoitteessa <http://lpis.csd.auth.gr/mtpx/km/material/JKM-8-3a.pdf> . 30.3.2012.

- MTL Markkinointiviestinnän toimistojen liitto. 2011. Markkinointi & viestintä. Markkinointi ja viestintä lajeittain. Viestintä. Kriisiviestintä. Osoitteessa <http://www.mtl.fi/kriisiviestinta>. 24.11.2011.
- Määttä, S. – Ronkainen, T. 2012. Rovaniemen matkailualueen verkosto. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Nonaka, I. Takeuchi, H. 1995. The Knowledge-Creating Company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press.
- Opetushallitus. 2011. Villit kortit. Osoitteessa http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_ensti/menetelmat/environmental_scanning/villit_kortit. 9.1.2011.
- Ouallen, P. 2011. Turvallisuusskenaariot ja ennakointi. Esitelmä 26.10.2011. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Palmgren, M. 2011. Lapin malli sisäisen turvallisuuden verkostoyhteistyössä. Sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävää arjen turvaa. Maaseudun arjen turvaverkosto -hankkeen loppuraportti 1/2011. Tampere: Tammerprint Oy.
- Pk-yrityksen riskienhallinta. 2011. Turvaa yritykselle. Osoitteessa <http://www.pk-rh.fi/startti-riskienhallintaan/riskienhallinnan-hyodyt/turvaa-yritykselle/>. 10.11.2011.
- Rovaniemen matkailu ja markkinointi – Rovaniemen kaupunki. 2006. Rovaniemen matkailustrategia. Osoitteessa <http://www.visitrovaniemi.fi/Suomeksi/Yhteystiedot-ja-media/Matkailufaktaa>. 20.4.2012.
- Rubin, A. 2003. Tulevaisuuden tutkimuksen käsitteitä. Teoksessa Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. (toim. Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S.), Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Saariselkä 2011. Huvit ja harrasteet. Osoitteessa <http://www.saariselka.fi/sisalto/huvit-ja-harrasteet>. 10.12.2012.
- Seeck, H. 2009. Kriisijohtamisen ja -viestinnän malleja. Esitelmä Kuntapäivillä. 7.5.2009.
- Suominen, A. 2000. Riskienhallinta. Vantaa: WSOY.
- Suominen, K. – Aaltonen, P. – Ikävalko, H. – Hämäläinen, V. – Mantere, S. 2007. Voimaa verkostosta! Verkostomaisen kehittämisen käsikirja. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti56.pdf. 13.10.2011.

- Talwar, R. 2010. Scanning the horizon.– Teoksessa Trends and Issues in Global Tourism 2010. (toim. Conrady, R. – Buck, M.), Berlin: Springer.
- TEKES. 2011. Tekes. Kansainväliset ilmiöt - globaalit megatrendit. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/community/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/1066/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/2354. 10.11.2011.
- Tikka, M. – Hakala, S. – Pedak, M. 2010. Kriisi, SPR ja mediayhteiskunta. Osoitteessa http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/SPR_raportti.pdf. 10.11.2011.
- Tukes. 2011. Omavalvonta kuluttajapalveluiden järjestämisessä. Osoitteessa <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Ohjeita-ja-vaatimuksia-yrittajille/Omavalvonta-kuluttajapalveluiden-jarjestamisessa/>. 21.11.2011.
- Työsuojeluhallinto. 2011. Riskien arviointi. Osoitteessa <http://www.tyosuojelu.fi/fi/riskienarviointi>. 29.10.2011.
- Valkokari, K. – Anttila, J-P. – Hakala, T. – Hyötyläinen, R. – Korhonen, K. – Kulmala, H. I. – Lappeteläinen, I. – Lappalainen, I. – Ruohomäki, I. 2009. Muutos on pysyvää – entä verkostot? Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti67.pdf. 13.10.2011.
- Valtioneuvoston kanslia. 2009. Valtion kriisijohtamismallin toteuttaminen alue- ja paikallishallinnossa. Osoitteessa <http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2009/j15-kriisijohtamistyoryhman-loppuraportti/pdf/fi.pdf>. 18.11.2011.
- Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalveluiden turvallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Vilkka, H. – Airaksinen, T. 2003 Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosa-keyhtiö. Helsinki: Tammi.
- Visit Rovaniemi. 2011a. Hyvä tietää. Historia. Osoitteessa http://www.visitrovaniemi.fi/Suomeksi/Hyva_tietaa/Historia.iw3. 15.11.2011.
- Visit Rovaniemi. 2011b. Yhteystiedot ja media. Matkailufaktaa. Osoitteessa http://www.visitrovaniemi.fi/Suomeksi/Yhteystiedot_ja_media/Matkailufaktaa.iw3. 15.11.2011.
- Visit Rovaniemi. 2011c. Hyvä tietää. Usein kysyttyä. Osoitteessa http://www.visitrovaniemi.fi/Suomeksi/Hyva_tietaa/Usein_kysyttya.iw3. 15.11.2011.

Visit Rovaniemi. 2011d. Majoitus. Osoitteessa

<http://www.visitrovaniemi.fi/Suomeksi/Majoitus/Hotellit.iw3>.
15.11.2011

Visit Rovaniemi. 2011e. Yhteystiedot ja media. Tiedotteet ja uutiset. 2. Rovaniemi vetää ennätysmäärän suuria kokouksia kesällä 2012.

Osoitteessa

http://www.visitrovaniemi.fi/Suomeksi/Yhteystiedot_ja_media/Tiedotteet_ja_uutiset.iw3?showlocation=41d3ac95-e895-476f-a538-4df1a528f1aa&newsID=7bc5fe9f-47ab-4ec9-a883-917e3a8dcb8f. 15.11.2011

YLE. 2009. Tornion valjakkoturmasta ehdollista vankeutta yrittäjille.

Osoitteessa

http://yle.fi/uutiset/kotimaa/2009/04/tornion_valjakkoturmasta_ehdollista_vankeutta_yrittajille_686350.html. 28.11.2011.

LIITTEET

Rovaniemen matkailualueen turvallisuussuunnitelma -luonnos	Liite 1
Haastattelulomake elinkeino	Liite 2
Haastattelulomake oppilaitokset	Liite 3
Haastattelulomake viranomaisen	Liite 4

Liite 1 Matkailualueen turvallisuussuunnitelman runko



**ROVANIEMEN
MATKAILUALUEEN
TURVALLISUUS-
SUUNNITELMA**
luonnos

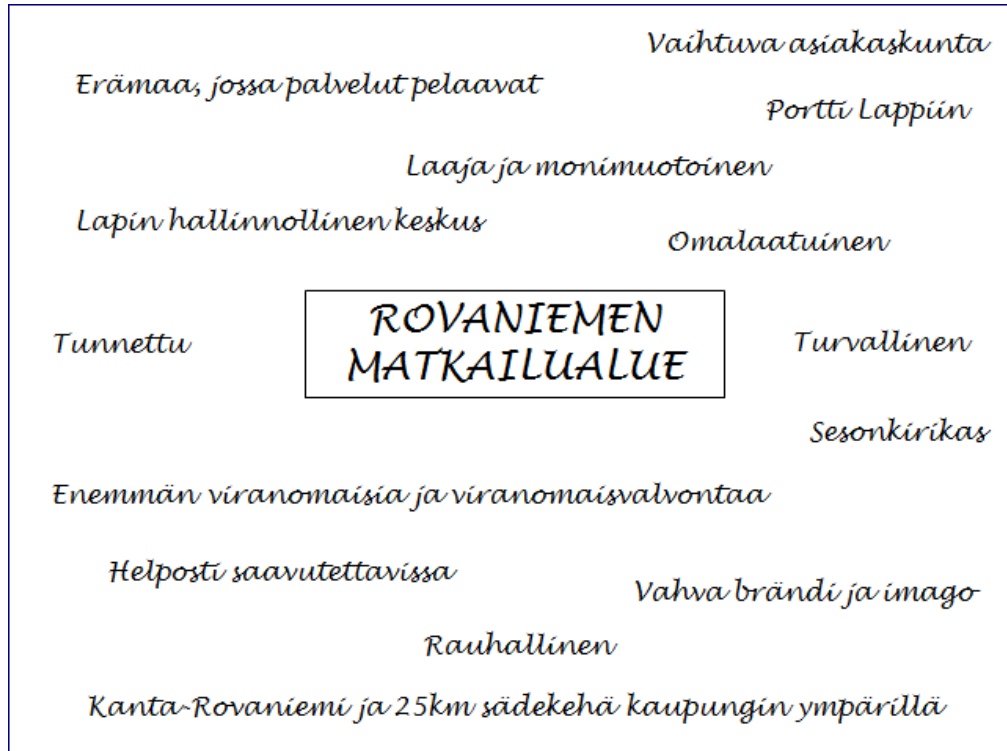
Määttä, S. – Ronkainen, T.

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke 2012

1	ROVANIEMEN MATKAILUALUEEN KUVAUS	1
1.1.	KEHITETTÄVIMMÄT PAINOPISTEET	2
1.2.	TURVALLISUUSUUNNITTELUN PUUTTEET JA HAASTEET	2
1.3.	MATKAILUALUEEN HEIKOIN LENKKI	2
2	MATKAILUALUEEN TULEVAISUUS	3
2.1.	ENNAKOINNIN PIENI SANASTO.....	3
2.2.	POSITIIVINEN SKENAARIO VUOTEEN 2017	3
2.3.	NEGATIIVINEN SKENAARIO VUOTEEN 2017.....	4
3	ROVANIEMEN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUSVERKOSTO	5
3.1.	VASTUUALUEJAKO	6
3.2.	PORTAALI... ..	6
3.3.	VUOSIKELLO... ..	6
3.4.	HARJOITUKSET	7
4	TURVALLISUUSUUNNITTELUN PELISÄÄNNÖT	7
4.1.	TURVALLISUUSUUNNITTELUN PIENI SANASTO	7
4.2.	TURVALLISUUSUUNNITTELUN PELISÄÄNNÖT	7
5	ROVANIEMEN MATKAILUALUEEN RISKIT.....	8
5.1.	ARJENRISKIT	8
5.2.	TOIMIALAKOHTAISET RISKIT	8
5.3.	ALUEKOHTAISET RISKIT	8
5.4.	RISKIENARVIOINTI	9
5.5.	TOIMINTAOHJEET RISKIEN EHKÄISEMISEKSI.....	10
5.6.	LÄHELTÄ PITI -TILANTEIDEN YHTEINEN MALLI	10
5.7.	LÄHELTÄ PITI -TILANTEIDEN KÄSITTELY JA TILASTOINTI	10
6	YHTEINEN KRIISIViestintä	11
6.1.	KRIISIViestinnän PIENI SANASTO	11
6.2.	KRIISIViestinnän PELISÄÄNNÖT	11
7	TIETOPANKKI.....	12
7.1.	SOPIMUSTURVALLISUUS	12
7.2.	LOMAKKEET JA POHJAT	12
7.3.	LAINSÄÄDÄNTÖ JA JURIDIikka	12
7.4.	KARTAT..... ..	12
7.5.	YHTEYSTIEDOT	12
8	SUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN JA JALKAUTTAMINEN	15

1 ROVANIEMEN MATKAILUALUEEN KUVAUS

”Tää Lappi semmonen paikka mikä on helppo lapsiperheille myydä. Siinä vaiheessa kun tehdään päätös lähteä Lappiin, ei oo ensimmäisenä pelko siitä, että tullaan pikkusen pienemmällä porukalla takasin”



Kuvio 7. Rovaniemen matkailualue (Määttä–Ronkainen 2012)

1.1. Kehitettävimmät painopisteet

- Turvallisuus ja laatu → alueelliset turvallisuuden pelisääntöjen luominen
- Alueen toimijoiden yhteistyö → Tapaamiset ja harjoitukset
- Tiedonkulku → Portaali
- Luottamus ja naiivius turvallisuutta kohtaan
- Matkailijan ja matkailijaryhmien liikkuminen alueella → Alueelliset riskit
- Kuljetusjärjestelyiden, reittien, sekä aktiviteettien turvallisuuden varmistaminen → Toimialakohtaiset riskit
- Alueen sisäinen osaaminen → Harjoitukset ja vuosikello
- Ilmasto ja sääolosuhteet → Läheltä piti -tilanteiden dokumentointi
- Arjen turvallisuus → Arjen riskit

1.2. Turvallisuussuunnittelun puutteet ja haasteet

- Arjen toiminta ja puutteiden korjaamisen laiminlyönti → Turvallisuussuunnittelun pelisäännöt
- Turvallisuusasiakirjojen käytäntöön vieminen → Turvallisuussuunnittelun pelisäännöt
- Asiakirjojen sisältöjen harjoittelu → Turvallisuussuunnittelun pelisäännöt ja harjoitukset
- Henkilökunnan koulutus → Turvallisuussuunnittelun pelisäännöt ja harjoitukset
- Saada oikeat henkilöt tekemään turvallisuussuunnittelua → Turvallisuussuunnittelun pelisäännöt
- Saada yrityksen johto ymmärtämään: turvallisuus on muutakin kuin viranomaisvaatimuksia → Turvallisuussuunnittelun pelisäännöt
- Ajanhermolla eläminen: maailman muuttuessa uusien asioiden tunnistaminen valtavasta tietomassasta vaatii paljon yritysten resursseja. → Ennakointi
- Rovaniemeltä puuttuu matkailun turvallisuutta tekevän organisaatio. Liian usein asioiden eteenpäin vieminen jää yksittäisten yrityksen harjoille. → Turvallisuussuunnittelun pelisäännöt ja vastualuejako

1.3. Matkailualueen heikoin lenkki

- Kauaskatseisuuden puute
- Suunnitelmattomuus
- Hektisyys
- Tahtotila

2 **MATKAILUALUEEN TULEVAISUUS**

Rovaniemen matkailualueen eri toimijat varautuvat tulevaisuuteen ja sen tuomiin haasteisiin sekä mahdollisuuksiin eri tavoin. Tulevaisuuteen varautuminen on Rovaniemen alueella reagoimista, riskien kartoittamista, sekä suunnitelmien tekemistä riskien realisoitumiseen.

2.1. **Ennakoinnin pieni sanasto**

Määritellään ennakointi ja ennakointiin liittyvät asiat.
MTI:llä vastuu ennakoinnin teorian tiedon tuottamisesta.

2.2. **Positiivinen skenaario vuoteen 2017**

Vastuu Rovaniemen matkailu ja markkinoinnilla tai Lapin liitolla.

- Eletään korkeasuhdanne aikaa
- Rovaniemi on parempi matkailukaupunki kuin mitä se on nyt.
- Rovaniemi nähdään aidosti turvallisena kohteena matkustaa
- Matkailupalveluiden tarjonnassa on huomioitu ilmatonmuutoksen vaikutukset.
- Nousevat trendit, kuten luontomatkailu, terveys ja hyvinvointi on nostettu tuotekehityskohteiksi
- Matkailijoille tarjotaan enemmän lappilaisia tuotteita.
- Palveluissa satsataan laatuun määrän sijasta.
- Matkailuinfrastruktuuri on kehittynyt ja kehittyy kokoajan jokaiselta osalta
- Rovaniemi on paremmin saavutettavissa ympäri vuoden
- Positiivinen asenne näkyy myös investointeina, sekä suunnitelmallisena kasvuna
- Matkailuvirrat kasvavat ja Rovaniemelle tulee lisää asiakkaita erilaisista lähtömaista
- Matkailun kasvu on Rovaniemen alueella yhteisesti suunniteltua, ja suunnitelmat on dokumentoitu
- Suunnitelmissa on huomioitu kansainvälisyys, mutta myös kestävä matkailu
- Rovaniemen alueella yritykset tuntevat yhteistyökumppaneiden palvelut ja pystyvät parempaan yhteistyöhön
- Lisäksi yritysten matkailumarkkinoinnissa huomioidaan koko alueen matkailun kasvun merkitys
- Yritykset huolehtivat, että myynnin jakelutiet ovat luotettavia sekä laadukkaita
- Rovaniemellä on entistä enemmän laatusertifioituja yrityksiä
- Yrityksen tarkkailevat laatua myös turvallisuuden kannalta
- Turvallisuustyö on tiiviisti sidottuna yritysten laatuun ja turvallisuustyötä tehdään ennaltaehkäisevästi, suunnittelemalla toimintoja sekä dokumentoimalla toimintoja, lisäksi yritysten omavalvonta on osa laatu-työtä

- Viranomaisten tarkastustoiminta on muuttunut ja huomiota kiinnitetään enemmän yrityksen turvallisuuskulttuuriin kuin pieniin yksityiskohtiin
- Rovaniemen matkailualueelle on luotu yhteiset turvallisuusohjeistukset
- Turvallisuuskulttuuria kehitetään ja viedään eteenpäin mm. säännöllisten yhteisien harjoitusten ja koulutusten muodossa

2.3. Negatiivinen skenaario vuoteen 2017

- Maailmatalouden heilahtelu jatkuvat
- Euroopassa koetaan suuri talousromahdus
- Suomessa vajotaan uuteen taantumaan tai jopa mahdollisesti lamaan
- Lähtömaan ihmiset pysyvät kotona
- Rovaniemen matkailuvirrat pienevät ja matkailuliikevaihto pienenee
- Rovaniemen saavutettavuus heikkenee
- Kesämatkailu ei kasva suunnitellulla tavalla ja talvella joudutaan tekemään enemmän rajummin töitä liiketoiminnan ylläpitämiseksi.
- Kesämatkailun puuttuminen aiheuttaa paineita työvoiman suhteen
- Työntekijöille ei ole tarjota vaihtoehtoja töitä kesäksi, jolloin pätevät työntekijät lähtevät muihin töihin
- Talveksi joudutaan kouluttamaan entistä enemmän kokemattomia henkilöitä, jolloin koulutushaaste rajumpi
- Talvimatkailu raju kasvu lisää myös osa-aikaisen työvoiman tarvetta, jolloin riskit lisääntyvät
- Turvallisuustyössä on palattu aikaan, jossa kaikki tekevät asiat itsenäisesti oman yrityksen sisällä
- Talvimatkailun kasvu tuo alueelle mahdollisesti ulkomaalaisia sekä lyhyt aikaisia toimijoita, joiden motiivina on nopea rikastuminen, keinoja kaihtamatta
- Alueelle tulee mahdollisia ristiriitoja paikallisten ja matkailijoiden välillä, joka saattaa kärjistyä jopa joukkoampumisiin.
- Matkailu houkuttaa myös muunlaisiin lieveilmiöihin, kuten piilorikollisuuteen sekä seksiturismiin
- Rovaniemen matkailun kehittymisen uhkia on, että talvi ja lumi marginaaliryhmän huvia
- Maailmassa on vähän ihmisiä, jotka innostuvat kylmästä ja lumesta
- Matkailu on ekologisesti vaarassa
- Ilmastomuutos on voimistunut ja talvi on lyhyempi ja lämpimämpi
- Erilaiset epidemiat leviävät Suomeen

3 ROVANIEMEN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUSVERKOSTO

"Rovaniemen matkailualueen turvallisuusverkosto on tunnettu ja tunnistettu organismi"



Kuvio 8. Rovaniemen matkailualueen verkosto (Määttä–Ronkainen 2012)

Näkymättömiä toimijoita

- Turvallisuusala, ja vartiointiliikkeet,
- Rovaniemen ostoskeskukset sekä kaupat
- Työ- ja elinkeinoministeriö

Osittain mukana olevia toimijoita

- Moottorikelkkakerhot
- Etsintäkoira-yhdistykset
- Bussien ja autojen korjauspalveluita tarjoavat yritykset
- Hissien huoltoyhtiöt
- Lajien kattojärjestöt
- Vakuutusyhtiöt
- Armeija
- Pienet yritykset
- Lapin kauppakamari
- Tiedotusvälineet

3.1. Vastuualuejako

Matkailualueella tulisi olla nimettynä todelliset henkilöt vastaamaan turvallisuussuunnittelusta ja se toteuttamisesta sekä käytäntöön viemisestä. Vastuualuejako tulisi jakautua substanssiosaamisen mukaan. Vastuualueet tulee olla sidottuna henkilön työkuvaan tai asemaan organisaatiossa:

- Poliisi
- Pelastuslaitos
- Terveystieteiden tutkimuskeskus
- Ensihoidon keskus
- Matkailualan toimijat, palveluntuottajat
- Työryhmä
- MTI
- Rovaniemen matkailu ja markkinointi
- Lapin liitto
- Rovaniemen kaupunki
- AVI

3.2. Portaali

Vastuu: Rovaniemen matkailu ja markkinointi/ Lapin liitto

Nettisivut tai portaali, josta pystyisi tarkistamaan esimerkiksi mikä tilanne, jollakin kulkureitillä on ja muutoksista sekä vaaratilanteista lähtisi kaikille toimijoille tieto kun sivustoa päivittää. Kaikilla matkailualueen toimijoilla olisi oikeus ja myös velvollisuus päivittää sivustoa. Sivusto voisi sisältää turvallisuussuunnitelman sisällön ja hiljaisen tiedon.

3.3. Vuosikello

*Toteutetaan verkoston kanssa vuosikello ja siihen tapahtumat
Miten sijoitetaan verkoston tapaamiset vuosikelloon?*

3.4. Harjoitukset

Millaisia koulutuksia matkailualueella tulisi järjestää?

Miten ja milloin toteutetaan ja kuka ottaa vastuun?

Harjoitusehdotuksia:

- Suuronnettomuus harjoitus
- Kulttuurituntemuksen kurssija
- EA-koulutukset eri kielillä
- Sesonkityöntekijöiden toimialakohtainen koulutus
- Kriisiviestintäseminaari, jossa käydään läpi kansallisia kriisejä. Viranomaiset, palveluntarjoajat ja kaupungin edustaja käy läpi toimintamalleja kriisiviestinnästä. Tällöin saadaan hyvät käytänteet jaettua.

4 TURVALLISUUSUUNNITTELUN PELISÄÄNNÖT

Matkailualueen toimijat määrittelevät vähittäisvaatimukset alueen matkailun toiminnalle.

"Turvallisuusajattelu tulisi saada sisäänrakennettua yrityksen arjetoimintaan. Tärkeää on saada organisaatioiden henkilöstö sitoutettua turvallisuuteen ja sen toteuttamiseen."

4.1. Turvallisuussuunnittelun pieni sanasto

Määritellään turvallisuussuunnittelu. MTI voisi tuottaa teoretietoa tähän osaluueeseen.

4.2. Turvallisuussuunnittelun pelisäännöt

Millaiset ovat matkailun turvallisuussuunnittelun pelisäännöt?

Yhteinen turvallisuussuunnitelman malli

Mitä turvallisuussuunnitelman tulisi pitää sisällään?

5 ROVANIEMEN MATKAILUALUEEN RISKIT

5.1. Arjen riskit

Millaisia näkymättömiä uhkia alueella on?

Millaisia arkipäivän riskejä alueella on?

- katujen hiekoitus
- joki
- ravintoloiden ruokaturvallisuus

5.2. Toimialakohtaiset riskit

Kuka määrittelee ja miten määritellään turvalliset reitit?

Milloin reittejä voi sesongin alussa alkaa käyttää?

Milloin reittejä ei enää voi käyttää?

Mikä on sallittu ylibuukkaus-aste?

5.3. Aluekohtaiset riskit

Mitkä ovat ne alueet, joissa liikutaan ja mitkä ovat niiden alueiden riskit?

Millaisia riskejä jokialueeseen liittyy?

Millaisissa olosuhderajoissa alueella työskennellään ja mitkä ovat niiden riskit?

5.4. Riskien arviointi

"An identified risk is not a risk, it is management problem"

Matkailualueen riskejä arvioitaessa olisi hyvä käyttää seuraavanlaista riskien arviointitaulukkoa.

Todennäköisyys	Seuraukset		
	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1 Merkityksetön riski	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski
Mahdollinen	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski
Todennäköinen	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski	5 Sietämätön riski

Esimerkki riskianalyysi taulukon käytöstä:

Vaaran aiheuttaja	Varasto työskentelytilojen lämpötila
Vaaratilanteen kuvaus	Talvisin liian kylmä ja vetoisa, kesäisin suhteellisen kuuma
Seuraukset:	Vähäiset
Todennäköisyys:	Mahdollinen
Riski:	2
Toimenpiteet:	Oikeanlaiset työskentelyvaatteet, tauotus ja lämpöpumpun asentaminen

5.5. Toimintaohjeet riskien ehkäisemiseksi

- *Miten käyttäytyä riskien toteutumisessa - selkeät toimintamallit*
- *Mitkä ovat vaste- ja viiveajat tiettyihin operointipisteisiin*
- *Alueelliset pelastus- ja etsintäsuunnitelmat → LSHP valmiussuunnitelma*

Konkreettisia toimintaohjeita:

- *ensiapuohjeet*

5.6. Läheltä piti -tilanteiden yhteinen malli

Tulevaisuuteen voi varautua erilaisilla toimenpiteillä ja tulevaisuus näkyy dokumentoinnissa. Kokemusperäisentiedon dokumentoinnista saatua tietoa on hyvä käyttää mm. uusien työntekijöiden perehdytyksessä, sekä henkilökunnan koulutuksissa. Käytännötoimintaa koskevaa tietoa kannattaa kerätä henkilökunnalta, yhteistyökumppaneilta, verkostolta sekä erilaisten järjestelmien kautta

- Tulee luoda yhteinen formaatti, jotta tulevaisuudessa tieto eri vuosilta olisi vertailukelpoista.
- Dokumenttien pohjalta nähtäisiin turvallisuuden todellinen tila, ja tämän kautta alueen turvallisuutta voitaisiin parantaa.
- Tiedon keräämisen sekä dokumentoinnin vastuu on matkailualueen toimijoilla.

Miten mm. arkaluonteista tietoa tulee muokata, jotta sitä voidaan jakaa matkailualueen toimijoiden kesken?

5.7. Läheltä piti -tilanteiden käsittely ja tilastointi

Mikä olisi se taho, joka käsittelisi yhteistä tietoa?

- 1) Tietoa käsittelevän organisaation tulisi olla olemassa. Heillä tulisi olla valmis kanava ja järjestelmä tiedon välittämiseen. Lisäksi organisaatiolla tulisi olla tutkimuksellinen aspekti
- 2) Nettisivut tai portaali, josta pystyisi tarkistamaan esimerkiksi mikä tilanne, jollakin kelkkareitillä on ja muutoksista sekä vaaratilanteista lähtisi kaikille toimijoille tieto kun sivustoa päivittää. Kaikilla matkailualueen toimijoilla olisi oikeus ja myös velvollisuus päivittää sivustoa.

6 YHTEINEN KRIISIViestINTÄ

6.1. Kriisiviestinnän pieni sanasto

MTI voisi tuottaa teorian tietoa kriisiviestinnästä.

6.2. Kriisiviestinnän pelisäännöt

”Rovaniemen matkailualueella on tarvetta yhteiselle, toimialakohtaiselle, ja matkailuun suuntautuvalla kriisiviestintäsuunnitelmalle”

Vastuu voisi olla Rovaniemen kaupungilla, Rovaniemen matkailu ja markkinoinnilla ja palo- ja pelastuslaitoksella.

- 1) Yhteinen malli, josta kieliversiot

Millaisista asioista tiedotetaan?

Kuinka kriisiviestintää toteutetaan ja harjoitellaan?

- 2) Yhteystiedot ja kontaktipinnat erilaisiin organisaatioihin, jotka voivat kriisin sattuessa auttaa

- 3) Tietoa miten kriisi tulisi hoitaa

Miten hoidetaan kriisiviestintä?

- 4) Kulttuurieroja

7 TIETOPANKKI

7.1. Sopimusturvallisuus

Kansainvälisen liiketoiminnan sopimusturvallisuuden perusteet

7.2. Lomakkeet ja pohjat

mm. Kriisiviestintämalli, turvallisuusasiakirjamalli, pelastus- ja evakuointisuunnitelman malli

7.3. Lainsäädäntö ja juridiikka

7.4. Kartat

Päivittäminen: Rovaniemen kaupunki.
Moottorikelkkareittien pelastuskartta
Jokialueen pelastuspaikat

7.5. Yhteystiedot

Hätäkeskus - yleinen hätänumero

puh. 112

Lapin poliisilaitos

Vaihde

puh. 071 87 60321

Lapin pelastuslaitos

Palotarkastus neuvonta

puh. 0201 311 210

Päivystävä pelastusviranomainen

puh. 040 560 7913

Päivystävä paloiesimies

puh. 040 537 4904

Lapin Sairaanhoidopiiri

Perusterveydenhuollon päivystysnumerot:

klo 8.00 - 22.00 (016) 328 2140

klo 22.00 - 8.00 (016) 328 2100

Erikoissairaanhoidon päivystysnumerot:

Puh. (016) 328 2100

Rikosuhripäivystys

Auttava puhelin puh. 0203 16116

Lapin Aluejohtaja Päivi Alanne-Kunnari, puh. 0400 979 175

Puhelinpäivystys ma-ti klo 13–21 ja ke-pe klo 17–21.

Rikosuhripäivystys tarjoaa rikoksen uhrille mahdollisuuden keskustella henkilön kanssa, joka ymmärtää mitä rikoksen kohteeksi joutuminen voi merkitä.

Puhelimeen vastaavat tehtävään koulutetut vapaaehtoiset. He kuuntelevat, keskustelevalle ja ohjaavat tarvittaessa edelleen.

Puhelimeen voi soittaa myös nimettömänä.

Auttavan puhelimen vastaajaan voi myös jättää viestin. Jos viestistä käy selville paikkakunta ja puhelinnumero, tiedot välitetään lähimpänä sijaitsevaan Rikosuhripäivystyksen toimipisteeseen. Sieltä työntekijä ottaa soittajaan yhteyttä.

Rovaniemen seurakunta

Diakonia puh. (016) 3355 236

Helsingin tulkkipalvelut 24/7

Päivystävä numero puh: 010 422 5511

Päivystää 24h vuoden jokaisena päivänä.

”Soitto mihin vuorokauden aikaan tahansa on oikea tapa toimia, jos joudutte äkilliseen, vakavaan tilanteeseen tai asiaanne vaatii välitöntä kiireellistä tulkkausapua. Päivystyspalvelun kulmakivenä on tulkkien hyvä saatavuus ja korkeatasoinen ammattitaito.”

Vapaaehtoinen pelastuspalvelu:

Puh. (016) 314 425

AVI

Pelastusylitarkastaja Seppo Lehto
puh.0400 695 093

Rovaniemen kaupunki,

Rovaniemen turvallisuus-/valmiuspäällikkö Kari Tiermas
puh. 040 540 5070
Terveystarkastaja Jaakko Leinonen
puh. 0400 228 928

Rovaniemen matkailu ja markkinointi Oy

Sanna Kortelainen
Puh. 040 576 3414

Lapin liitto

Keskus
puh. 040 359 1000

Mitä muita tarpeellisia?

Oppilaitokset (MTI/ Ramk urheiluopisto...)

Palveluntuottajat (safariyritykset, hotellit, porotilat, bussifirmat, taksiyrittäjät)

Turvallisuusala

Lentoliikenne

Metsähallitus

8 SUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN JA JALKAUTTAMINEN

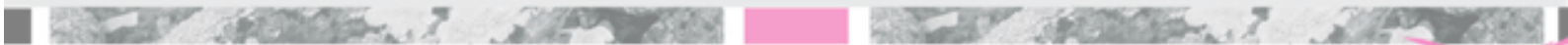
Jalkauttaminen

Suunnitelmalla tulee olla selkeä jalkauttamisstrategia:

- 1) Markkinointia paikallisissa medioissa
- 2) Suunnitelma linkitetään osaksi vuosikelloa
- 3) Turvallisuussuunnitelman sisältö tulee myydä paikallisesti. Näin organisaatioiden tarpeet nousevat esille ja niitä voidaan integroida alueella järjestettäviin koulutuksiin ja alueen yhteistyöhön.
- 4) Tulee luoda yhteinen foorumi matkailun turvallisuuden toteuttamiseksi
- 5) Suunnitelman sisällyttäminen organisaatioiden arjentoimintaan
- 6) Suunnitelman päivittäminen liitettäisiin alueella järjestettävien harjoitusten yhteyteen

Päivittäminen

- 1) Aluekohtaisen turvallisuussuunnitelman toteuttaminen ja päivitys on tapahduttava alueella toimivan verkoston tai olemassa olevan organisaation toimesta
- 2) Vastuualueet jaetaan toimijoiden sekä viranomaisten kesken, näin saadaan vahvaa substanssiosaamista kunkin aihepiirin osalta
- 3) Tutkimuksellista aspektia voisi tuoda MTI omalla erityisosaamisellaan
- 4) Työryhmä muodostetaan organisaatioiden ja viranomaisten nimeämistä turvallisuusvastaavista, jotka tekisivät alueen turvallisuusyhteistyötä omien töiden ohella



Liite 2 Haastattelulomake elinkeino

Haastattelulomake elinkeino

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

Kannattaa ennen haastattelun aloittamista kertoa, että haastattelunauhan purkamisen helpottamisen vuoksi haastattelu saattaa vaikuttaa jäykältä haastattelijan puolelta. Kerro alkuun, miten haastattelu etenee. Lue ensin haastattelun tausta (kirjoitettu teksti) sitten lue teksti haastattelun tekniikasta (kirjoitettu teksti). Lue jokaisen teeman alussa teeman aihe, sekä mahdollinen selitys teemalle.

Muista! Mikäli joudut poikkeamaan kirjoitetusta tekstistä. Mieti ensin mitä sanot, ja puhu vasta sitten. (metatekstiä on rankka litteroida). Tummennetut sanat kannattaa painottaa.

Nauhuri päälle.

"Haastattelijan nimi, päivämäärä ja haastattelupaikka"

Haastattelun tausta:

"Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää rakentava hankekokonaisuus kehittää parhaillaan XXX matkailualueen (matkailukeskuksen) turvallisuussuunnittelua, joka toimisi linkkinä matkailuyrityksen turvallisuusjohtamiselle sekä kunnan paikalliselle turvallisuussuunnittelulle. Matkailualueen turvallisuussuunnitelma kartoittaa alueen riskit sekä turvallisuusresurssit, kuten ensiapu- ja kielitaitoisen henkilöstön, välineet ja varustuksen."

"Tämän teemahaastattelun tarkoituksena on, että esitän kysymykset teemoittain, johon te vastaatte avoimesti omin sanoin. Tavoitteena on, että vastaatte matkailualuekohtaisesti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelun vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja täysin nimettöminä. Vastauksiin ei ole oikeita tai vääriä vastauksia. Pyrin olemaan mahdollisimman hiljaa haastattelun ajan. Näin saamme teiltä kattavasti tietoa tutkimusta varten. Mikäli haastattelun aikana ilmenee termejä, joita ette ymmärrä, voitte kysyä tarkennusta."



Teema 1. Matkailualue

Kerro haastateltavalle: *Matkailualueella tarkoitetaan tässä yhteydessä XXX kunnan aluetta*

1. Minkälainen on xxx matkailualue
2. Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?
(*Erityispiirteet = sellaiset tekijät, jotka erottavat xxx muista matkailu-alueista*)
3. Mitkä ovat matkailualueen tärkeimmät ja kehitettävimmät painopisteet turvallisuuden ja riskien näkökulmasta?

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

4. Arvioikaa matkailualueen turvallisuuden nykytilaa.
 - (ei taukoa ennen tätä kysymystä) **Mitä hyvää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
 - **Mitä kehitettävää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
5. Vaikuttavatko samalla matkailualueella toimivien eri organisaatioiden vahingot tai onnettomuudet organisaationne toimintaan?
 - KYLLÄ: miten?
6. Minkälaiset tapahtumat tai tilanteet kunnassa ja/tai maakunnan alueella vaikuttavat välittömästi teidän toimintaanne/toimintakykyynne ja turvallisuuteen?
7. Dokumentoidaanko matkailualueella yhteisesti johonkin ylös, matkailualueella havaittuja riskejä ja vaaratilanteita?
 - KYLLÄ: onko se tarpeeksi kattavaa?
 - KYLLÄ: käsitelläänkö havaittuja riskejä jossain yhdessä?
 - EI: tarvittaisiinko matkailualueen yhteistä riskien ja vaaratilanteiden dokumentointia
 - EI: kenen vastuulla havaittujen riskien yhteinen dokumentointi ja käsittely voisi olla?

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

8. Miten organisaationne varautuu erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin tai tilanteisiin, jotka vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen?
9. Miten organisaatioonne kerää ja käyttää hiljaista tietoa turvallisuudesta?
(*Mikäli kysytään: Hiljainen tieto = tietoa, jota on vaikea välittää kirjallisesti. Käytännöt, jotka opitaan kokemuksen kautta. Esim. japanilaisia ei lähetetä kelkkasafarille metsään vaan jäälle.*)
10. Ajatelkaa viisi vuotta eteenpäin ja kertokaa yhdestä kolmeen vaihtoehtoa, siitä millainen on Lapin matkailun **tulevaisuus** (turvallisuuden kannalta).



Teema 4. Kriisinhallinta

11. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?
(Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.)
- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
 - KYLLÄ: onko organisaationne mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa?
 - o Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
 - KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
 - KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?
 - EI: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
 - EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
 - EI: matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
 - EI: kuka voisi vastata matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
12. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?
13. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

Kerro haastateltavalle: Turvallisuusverkosto käsittää matkailualueen eri toimijoita, jotka tekevät turvallisuusyhteistyötä alueella. Toimijoita voi olla mm. viranomaiset, koulut, yritykset, järjestöt jne.

14. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)
15. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?
- Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?
16. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?
17. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?
18. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?
19. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?
20. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?
21. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?
22. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
23. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?
24. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
25. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
26. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?



Teema 6. Resurssit

27. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?
28. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?
29. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?
30. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

Teema 7. Turvallisuustyö

31. Mikä on haastavinta yritysten turvallisuussuunnittelussa?
32. Koetaanko matkailun turvallisuutta ohjaavat lait ja säädökset toiminnalle tärkeinä vai velvoittavina tekijöinä?
33. Onko **matkailualueen** turvallisuussuunnitelmalle tarvetta?
34. Mitä **tavoitellaan** matkailualueen turvallisuussuunnitelmalla?
35. Mitä matkailualueen turvallisuussuunnitelman **tulee sisältää**?
36. **Missä muodossa** matkailualueen turvallisuussuunnitelma tulee olla?
37. **Miten** matkailualueen turvallisuussuunnitelma saadaan **mahdollisimman laajaan ja aktiiviseen käyttöön**?
38. Kenen tulee **jatkossa** vastata matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?



Liite 3 Haastattelulomake oppilaitokset



Haastattelulomake oppilaitokset

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

Kannattaa ennen haastattelun aloittamista kertoa, että haastattelunauhan purkamisen helpottamisen vuoksi haastattelu saattaa vaikuttaa jäykältä haastattelijan puolelta. Kerro alkuun, miten haastattelu etenee. Lue ensin haastattelun tausta (kirjoitettu teksti) sitten lue teksti haastattelun tekniikasta (kirjoitettu teksti). Lue jokaisen teeman alussa teeman aihe, sekä mahdollinen selitys teemalle.

Muista! Mikäli joudut poikkeamaan kirjoitetusta tekstistä. Mieti ensin mitä sanot, ja puhu vasta sitten. (metatekstiä on rankka litteroida). Tummennetut sanat kannattaa painottaa.

Nauhuri päälle.

"Haastattelijan nimi, päivämäärä ja haastattelupaikka"

Haastattelun tausta:

"Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää rakentava hankekokonaisuus kehittää parhaillaan XXX matkailualueen (matkailukeskuksen) turvallisuussuunnittelua, joka toimisi linkkinä matkailuyrityksen turvallisuusjohtamiselle sekä kunnan paikalliselle turvallisuussuunnittelulle. Matkailualueen turvallisuussuunnitelma kartoittaa alueen riskit sekä turvallisuusresurssit, kuten ensiapu- ja kielitaitoisen henkilöstön, välineet ja varustuksen."

"Tämän teemahaastattelun tarkoituksena on, että esitän kysymykset teemoittain, johon te vastaatte avoimesti omin sanoin. Tavoitteena on, että vastaatte matkailualuekohtaisesti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelun vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja täysin nimettöminä. Vastauksiin ei ole oikeita tai vääriä vastauksia. Pyrin olemaan mahdollisimman hiljaa haastattelun ajan. Näin saamme teiltä kattavasti tietoa tutkimusta varten. Mikäli haastattelun aikana ilmenee termejä, joita ette ymmärrä, voitte kysyä tarkennusta."



Teema 1. Matkailualue

Kerro haastateltavalle: *Matkailualueella tarkoitetaan tässä yhteydessä XXX kunnan aluetta*

1. Minkälainen on xxx matkailualue?
2. Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?
(*Erytispiirteet = sellaiset tekijät, jotka erottavat xxx muista matkailu-alueista*)
3. Mitkä ovat matkailualueen tärkeimmät ja kehitettävimmät painopisteet turvallisuuden ja riskien näkökulmasta?

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

4. Arvioikaa matkailualueen turvallisuuden nykytilaa.
 - (ei taukoa ennen tätä kysymystä) **Mitä hyvää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
 - **Mitä kehitettävää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
5. Minkälaiset tapahtumat tai tilanteet kunnassa ja/tai maakunnan alueella vaikuttavat välittömästi teidän toimintaan/toimintakykyynne ja turvallisuuteenne?
6. Dokumentoidaanko matkailualueella yhteisesti johonkin ylös, matkailualueella havaittuja riskejä ja vaaratilanteita?
 - KYLLÄ: onko se tarpeeksi kattavaa?
 - KYLLÄ: käsitelläänkö havaittuja riskejä jossain yhdessä?
 - EI: tarvittaisiinko matkailualueen yhteistä riskien ja vaaratilanteiden dokumentointia
 - EI: kenen vastuulla havaittujen riskien yhteinen dokumentointi ja käsittely voisi olla?

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

7. Ajatelkaa viisi vuotta eteenpäin ja kertokaa yhdestä kolmeen vaihtoehtoa, siitä millainen on Lapin matkailun **tulevaisuus** (turvallisuuden kannalta).
8. Miten organisaationne varautuu erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin tai tilanteisiin, jotka vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen?
9. Miten organisaatioonne kerää ja käyttää hiljaista tietoa turvallisuudesta?
(*Mikäli kysytään: Hiljainen tieto = tietoa, jota on vaikea välittää kirjallisesti. Käytänteet, jotka opitaan kokemuksen kautta. Esim. japanilaisia ei lähetetä kelkkasafarille metsään vaan jäälle.*)



Teema 4. Kriisinhallinta

10. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?

(Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.)

- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
- KYLLÄ: onko organisaationne mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa?
 - o Ketä **puuttavia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
- KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
- KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?
- EI: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
- EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
- EI: matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
- EI: kuka voisi vastata matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?

11. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?

12. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

Kerro haastateltavalle: Turvallisuusverkosto käsittää matkailualueen eri toimijoita, jotka tekevät turvallisuusyhteistyötä alueella. Toimijoita voi olla mm. viranomaiset, koulut, yritykset, järjestöt jne.

13. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)

14. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?

- Keitä puuttavia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?

15. Miten turvallisuusverkosto toimii (toimisi) käytännössä?

16. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi (voisi) osallistua?

17. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?

18. Mikä on (olisi) organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?

19. Onko (olisiko) turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?

20. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?

21. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?

22. Miten turvallisuusverkosto saadaan (saataisiin) toimimaan parhaiten?

23. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?

24. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?



25. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
26. Mitkä ovat oppilaitoksen tavoitteet matkailun turvallisuusyhteistyölle?
27. Mitä hyötyä matkailun turvallisuusyhteistyöstä on oppilaitokselle?
28. Mitä haittaa matkailun turvallisuusyhteistyöstä on oppilaitokselle?

Teema 6. Resurssit

29. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?
30. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?
31. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?
32. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

Teema 7. Turvallisuustyö

33. Onko **matkailualueen** turvallisuussuunnitelmalle tarvetta?
34. Mitä **tavoitellaan** matkailualueen turvallisuussuunnitelmalla?
35. Mitä matkailualueen turvallisuussuunnitelman **tulee sisältää**?
36. **Missä muodossa** matkailualueen turvallisuussuunnitelma tulee olla?
37. **Miten** matkailualueen turvallisuussuunnitelma saadaan **mahdollisimman laajaan ja aktiiviseen käyttöön**?
38. Kenen tulee **jatkossa** vastata matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?
39. Millä tavalla oppilaitokset voivat olla mukana matkailualueen turvallisuusyhteistyössä?
40. Miten oppilaitos voi tukea toiminnallaan matkailualueen turvallisuussuunnittelua?
41. Miten turvallisuus näkyy opetuksessa?



Liite 4 Haastattelulomake viranomaiset

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

Kannattaa ennen haastattelun aloittamista kertoa, että haastattelunauhan purkamisen helpottamisen vuoksi haastattelu saattaa vaikuttaa jäykältä haastattelijan puolelta. Kerro alkuun, miten haastattelu etenee. Lue ensin haastattelun tausta (kirjoitettu teksti) sitten lue teksti haastattelun tekniikasta (kirjoitettu teksti). Lue jokaisen teeman alussa teeman aihe, sekä mahdollinen selitys teemalle.

Muista! Mikäli joudut poikkeamaan kirjoitetusta tekstistä. Mieti ensin mitä sanot, ja puhu vasta sitten. (metatekstiä on rankka litteroida). Tummennetut sanat kannattaa painottaa.

Nauhuri päälle.

"Haastattelijan nimi, päivämäärä ja haastattelupaikka"

Haastattelun tausta:

"Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää rakentava hankekokonaisuus kehittää parhaillaan XXX matkailualueen (matkailukeskuksen) turvallisuussuunnittelua, joka toimisi linkkinä matkailuyrityksen turvallisuusjohtamiselle sekä kunnan paikalliselle turvallisuussuunnittelulle. Matkailualueen turvallisuussuunnitelma kartoittaa alueen riskit sekä turvallisuusresurssit, kuten ensiapu- ja kielitaitoisen henkilöstön, välineet ja varustuksen."

"Tämän teemahaastattelun tarkoituksena on, että esitän kysymykset teemoittain, johon te vastaatte avoimesti omin sanoin. Tavoitteena on, että vastaatte matkailualuekohtaisesti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelun vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja täysin nimettöminä. Vastauksiin ei ole oikeita tai väriä vastauksia. Pyrin olemaan mahdollisimman hiljaa haastattelun ajan. Näin saamme teiltä kattavasti tietoa tutkimusta varten. Mikäli haastattelun aikana ilmenee termejä, joita ette ymmärrä, voitte kysyä tarkennusta."



Teema 1. Matkailualue

Kerro haastateltavalle: *Matkailualueella tarkoitetaan tässä yhteydessä XXX kunnan aluetta*

1. Minkälainen on xxx matkailualue
2. Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?
(*Erityispiirteet = sellaiset tekijät, jotka erottavat xxx muista matkailualueista*)
3. Mitkä ovat matkailualueen tärkeimmät ja kehitettävimmät painopisteet turvallisuuden ja riskien näkökulmasta?

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

4. Arvioikaa matkailualueen turvallisuuden nykytilaa.
 - (ei taukoa ennen tätä kysymystä) **Mitä hyvää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
 - **Mitä kehitettävää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
5. Dokumentoidaanko matkailualueella yhteisesti johonkin ylös, matkailualueella havaittuja riskejä ja vaaratilanteita?
 - KYLLÄ: onko se tarpeeksi kattavaa?
 - KYLLÄ: käsitelläänkö havaittuja riskejä jossain yhdessä?
 - EI: tarvittaisiinko matkailualueen yhteistä riskien ja vaaratilanteiden dokumentointia
 - EI: kenen vastuulla havaittujen riskien yhteinen dokumentointi ja käsittely voisi olla?

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

6. Ajatelkaa viisi vuotta eteenpäin ja kertokaa yhdestä kolmeen vaihtoehtoa, siitä millainen on **Lapin** matkailun **tulevaisuus**.
7. Miten organisaationne varautuu erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin tai tilanteisiin, jotka vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen?
8. Miten organisaatioonne kerää ja käyttää hiljaista tietoa turvallisuudesta?
(*Mikäli kysytään: Hiljainen tieto = tietoa, jota on vaikea välittää kirjallisesti. Käytänteet, jotka opitaan kokemuksen kautta. Esim. japanilaisia ei lähetetä kelkkasafarille metsään vaan jäälle.*)



Teema 4. Kriisinhallinta

9. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?
(Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.)
- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
 - KYLLÄ: Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
 - KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?
 - KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoitettu?
 - EI: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
 - EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
 - EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
 - EI: kuka voisi vastata matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?
10. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?
11. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

Kerro haastateltavalle: Turvallisuusverkosto käsittää matkailualueen eri toimijoita, jotka tekevät turvallisuusyhteistyötä alueella. Toimijoita voi olla mm. viranomaiset, koulut, yritykset, järjestöt jne.

12. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)
13. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?
- Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?
14. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?
15. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?
16. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?
17. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?
18. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?
19. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?
20. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
21. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?
22. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
23. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
24. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?



Teema 6. Resurssit

25. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?
26. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?
27. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?
28. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

Teema 7. Turvallisuustyö

29. Mikä on haastavinta yritysten turvallisuussuunnittelussa?
30. Koetaanko matkailun turvallisuutta ohjaavat lait ja säädökset toiminnalle tärkeinä vai velvoittavina tekijöinä?
31. Mikä työllistää viranomaisia eniten matkailun turvallisuudessa?
32. Mitä turvallisuuteen liittyviä puutteita yrityksillä yleisimmin on?
33. Mikä on yritysten asenne turvallisuuden kehittämiseen?
34. Mikä on yritysten turvallisuustietoisuus?
35. Onko matkailualueen turvallisuussuunnitelmalle tarvetta?
36. Mitä **tavoitellaan** matkailualueen turvallisuussuunnitelmalla?
37. Mitä matkailualueen turvallisuussuunnitelman **tulee sisältää**?
38. **Missä muodossa** matkailualueen turvallisuussuunnitelma tulee olla?
39. **Miten** matkailualueen turvallisuussuunnitelma saadaan **mahdollisimman laajaan ja aktiiviseen käyttöön**?
40. Kenen tulee **jatkossa** vastata matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?

